

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

LANGUE D'ACCUEIL ET LANGUE DE SERVICE DANS LES COMMERCES
DE SIX RÉGIONS DU QUÉBEC EN 2022

345211702-01

APPEL D'OFFRES FONDÉ UNIQUEMENT SUR UN PRIX
POUR L'OCTROI D'UN CONTRAT DE SERVICES

DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES
À L'INTENTION DES ORGANISMES PUBLICS

25 avril 2022

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	4
1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES	4
1.1. DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS	4
1.2. PROCÉDURE DE RÉCEPTION ET D'EXAMEN DES PLAINTES	4
1.3. REPRÉSENTANTE DE L'ORGANISME PUBLIC	5
1.4. LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS	5
1.5. AVERTISSEMENT	5
1.6. ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE	7
1.7. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES	7
1.8. COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	8
1.9. FICHE D'IDENTIFICATION DE LA REPRÉSENTANTE OU DU REPRÉSENTANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	9
1.10. QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES	10
2. DESCRIPTION DES BESOINS	11
2.1. CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT	11
2.2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER	14
2.3. MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT	17
3. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES	19
3.1. DÉFINITION DES TERMES	19
3.2. EXAMEN DES DOCUMENTS	21
3.3. ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	22
3.4. SOUS-CONTRAT	24
3.5. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC	25
3.6. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE – ÉGALITÉ EN EMPLOI	26
3.7. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	27
3.8. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION	27
3.9. RÉCEPTION DES SOUMISSIONS	28
3.10. RETRAIT D'UNE SOUMISSION	28
3.11. OUVERTURE DES SOUMISSIONS	28
3.12. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION	29
3.13. CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES	29
3.14. CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS	29
3.15. TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION	30
3.16. CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE	31
3.17. RÉSERVE	31
3.18. PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS	31
3.19. SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS	31
3.20. DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	33
ANNEXE 1 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE	34
ANNEXE 2 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES	37

ANNEXE 3 – SOUMISSION	38
ANNEXE 4 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC	40
DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION ET LA CONCLUSION DU CONTRAT	41
4. CONDITIONS GÉNÉRALES	41
4.1. COLLABORATION	41
4.2. INSPECTION	41
4.3. REGISTRE	41
4.4. VÉRIFICATION	41
4.5. CONFLITS D'INTÉRÊTS	41
4.6. SOUS-CONTRAT	42
4.7. CESSION DE CONTRAT	42
4.8. LIEN D'EMPLOI	42
4.9. LOIS ET RÈGLEMENTS	43
4.10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE	43
4.11. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	43
4.12. CONFIDENTIALITÉ	43
4.13. COMPUTATION DES DÉLAIS	43
4.14. ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS	43
5. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES.....	44
5.1. CHARGÉ DE PROJET (DU PRESTATAIRE DE SERVICES)	44
5.2. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ	44
5.3. PAIEMENT	44
5.4. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES	45
5.5. RÉSILIATION	45
5.6. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE – ÉGALITÉ EN EMPLOI.....	46
5.7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	47
5.8. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR.....	51
6. CONTRAT À SIGNER.....	52
ANNEXE 5 – PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE.....	60
ANNEXE 6 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ.....	65
ANNEXE 7 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	66
ANNEXE 8 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	68
ANNEXE 9 – DÉCLARATION CONCERNANT LA REPRODUCTION DE DOCUMENTS CONTENUS DANS UNE SOUMISSION TRANSMISE SUR SUPPORT PAPIER.....	69
ANNEXE 10 – PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET DIRECTIVS RELATIVES AU TRAVAIL DE TERRAIN	70
ANNEXE 11 – FICHES D'INFORMATION 2022.....	94

PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS

1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1. DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

Les soumissions transmises sur support papier concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant 14 h 30, **heure locale**, le 24 mai 2022, à l'attention de M^{me} Carmen-Mirela Mitrea-Zburlea, à l'adresse suivante :

Pour dépôt sur place ou par messagerie privée :

Office québécois de la langue française

31^e étage, bureau 31-35

800, rue du Square-Victoria

Montréal (Québec) H4Z 1A1

Pour transmission par Postes Canada :

Office québécois de la langue française

800, rue du Square-Victoria, 31^e étage

Case postale 187

Montréal (Québec) H4Z 1C8

Les heures d'ouverture des bureaux de l'organisme public sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Les soumissions transmises par voie électronique ne peuvent être effectuées que par l'intermédiaire du système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO), à l'adresse suivante : www.seao.ca.

1.2. PROCÉDURE DE RÉCEPTION ET D'EXAMEN DES PLAINTES

La procédure de réception et d'examen des plaintes est disponible sur le site Internet de l'organisme public à l'adresse suivante :

<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/publications/nous-joindre/procedure-plainte-contrat-public.pdf>.

1.3. REPRÉSENTANTE DE L'ORGANISME PUBLIC

Afin d'assurer l'uniformité d'interprétation des documents d'appel d'offres et de faciliter l'échange d'information, l'organisme public désigne la personne suivante pour le représenter :

M^{me} Carmen-Mirela Mitrea-Zburlea
Office québécois de la langue française
appeldoffres@oqlf.gouv.qc.ca

1.4. LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

À l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, leur ouverture publique se fera à l'endroit suivant :

Office québécois de la langue française
800, rue du Square-Victoria, 31^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1C8

1.5. AVERTISSEMENT

- 1.5.1. Le prestataire de services doit soumettre toute question ou toute demande de modifications relatives aux documents d'appel d'offres à la représentante de l'organisme public avant l'heure et la date limites de réception des soumissions.

Ainsi, en déposant sa soumission, le prestataire de services accepte les termes, conditions et spécifications des documents d'appel d'offres.

Toutefois, la représentante de l'organisme public se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée par le prestataire de services et transmise moins de trois jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

- 1.5.2. Ne peut être affectée à l'exécution du mandat toute ressource qui, au cours des deux années qui précèdent le dépôt de la soumission, a été à l'emploi de l'organisme public et :

- a occupé des fonctions susceptibles d'interagir avec le présent appel d'offres ou de susciter une situation de conflit d'intérêts;

ou

- a participé directement ou indirectement à l'élaboration du devis faisant l'objet du présent appel d'offres.

1.5.3. Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des prestataires de services ou des conditions de conformité des soumissions, décrites aux points 3.13 et 3.14 des instructions aux prestataires de services, sera rejetée.

1.5.4. Le prestataire de services qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ne peut présenter une soumission pour la conclusion du contrat visé par le présent appel d'offres. Ce registre peut être consulté sur le site Internet de l'Autorité des marchés publics à l'adresse suivante : <https://amp.gouv.qc.ca>.

1.5.5. Il est fortement suggéré au prestataire de services de faire sa demande d'attestation de Revenu Québec le plus rapidement possible afin qu'il puisse résoudre tout problème éventuel relatif à son obtention avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions. En effet, conformément au point 3.5 des instructions aux prestataires de services, l'attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

1.5.6. Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

1.5.7. Toute offre, tout don ou paiement, toute rémunération ou tout avantage en vue de se voir attribuer le présent contrat est susceptible d'entraîner le rejet de la soumission ou, le cas échéant, la résiliation du contrat.

1.6. ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

Par le dépôt du formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'annexe 1 et dûment signé, le soumissionnaire déclare notamment avoir établi la présente soumission sans collusion et sans avoir établi d'entente ou d'arrangement avec un concurrent allant à l'encontre de la Loi sur la concurrence (L.R.C. (1985), c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral, entre autres quant aux prix, aux méthodes, aux facteurs ou aux formules utilisés pour établir les prix, à la décision de présenter, de ne pas présenter ou de retirer une soumission ainsi qu'à la présentation d'une soumission qui, volontairement, ne répond pas aux spécifications de l'appel d'offres. Le soumissionnaire déclare également que ni lui ni une personne qui lui est liée n'ont été déclarés coupables dans les cinq années précédant la date de présentation de la soumission d'un acte criminel ou d'une infraction énoncés au point 9 de l'attestation.

1.7. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

Par le dépôt de la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'appel d'offres », jointe à l'annexe 2 et dûment signée, le soumissionnaire déclare notamment qu'au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (LRLQ, chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste-conseil ou de lobbyiste d'organisation, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration;
- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (RLRQ, chapitre T-11.011, r. 2).

De plus, le soumissionnaire reconnaît que, si l'organisme public a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par l'organisme public.

1.8. COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

La collecte et l'utilisation des renseignements personnels et confidentiels s'effectueront dans le cadre de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après désignée « Loi sur l'accès », et sous réserve des exceptions qui y sont prévues.

Aux fins de l'évaluation et de la validation des soumissions déposées dans le cadre de cet appel d'offres, des renseignements personnels et confidentiels peuvent être recueillis et transmis par le prestataire de services tels que le curriculum vitæ de ses ressources ainsi que certains renseignements d'affaires. Lorsque de tels renseignements sont transmis, ils sont accessibles aux personnes siégeant au comité de sélection, au personnel concerné de la Direction générale du soutien à l'organisation et des partenariats et de la Direction des affaires juridiques ainsi qu'aux représentantes et représentants de l'organisme public.

Une fois le contrat adjugé, lorsqu'un renseignement personnel et confidentiel est recueilli, ce renseignement est accessible à la personne qui doit en prendre connaissance pour les fins liées à la réalisation du contrat ou pour s'assurer du respect des obligations qui incombent aux parties, quand celle-ci a la qualité pour le recevoir, lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions et utilisé aux fins pour lesquelles il a été recueilli ou que la loi autorise son utilisation.

La personne concernée par un renseignement personnel détenu par un organisme public peut y avoir accès et le faire rectifier, le cas échéant.

1.9. FICHE D'IDENTIFICATION DE LA REPRÉSENTANTE OU DU REPRÉSENTANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

À RETOURNER À LA RÉCEPTION DU PRÉSENT DOCUMENT	
Titre du projet :	<u>Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de six régions du Québec en 2022</u>
Numéro du projet :	<u>345211702</u>
FICHE D'IDENTIFICATION DE LA REPRÉSENTANTE OU DU REPRÉSENTANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	
Pour faciliter l'acheminement de toute communication additionnelle relative au présent appel d'offres, le prestataire de services doit retourner à la représentante de l'organisme public le présent formulaire dûment rempli.	
Nom :	_____
Fonction :	_____
Nom du prestataire de services :	_____
Adresse postale :	_____ _____ _____
Courriel :	_____
Téléphone :	_____
Télécopieur :	_____
Adresse de retour :	<u>M^{me} Carmen-Mirela Mitrea-Zburlea</u> <u>Courriel : appeldoffres@oqlf.gouv.qc.ca</u> _____ _____

1.10. QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES

Titre du projet :	<u>Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de six régions du Québec en 2022</u>
Numéro du projet :	<u>345211702</u>
QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION	
Si votre entreprise ne participe pas à l'appel d'offres, veuillez remplir et retourner le présent questionnaire en indiquant les raisons qui expliquent sa non-participation.	
Nom de l'entreprise :	_____
Adresse postale :	_____
Téléphone :	_____
Courriel :	_____
<i>Veuillez cocher une des cases suivantes :</i>	
<input type="checkbox"/>	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activité. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : (spécifiez le domaine) _____ _____
<input type="checkbox"/>	Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : (spécifiez) _____ _____
<input type="checkbox"/>	Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'activité.
<input type="checkbox"/>	Autres raisons : (expliquez) _____ _____
Nom (en lettres moulées) :	_____
Fonction :	_____
Signature :	_____
Adresse de retour :	<u>M^{me} Carmen-Mirela Mitrea-Zburlea</u> <u>Courriel : appeldoffres@oqlf.gouv.qc.ca</u> _____

Note importante : L'information contenue dans ce questionnaire sert à connaître les raisons ayant mené une entreprise à ne pas présenter de soumission dans le cadre d'un appel d'offres public malgré l'obtention des documents d'appel d'offres.

2. DESCRIPTION DES BESOINS

Titre du projet : Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de six régions du Québec en 2022

2.1. CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT

2.1.1. Cadre organisationnel du donneur d'ouvrage

Conformément à l'article 160 de la Charte de la langue française, l'Office québécois de la langue française surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans à la ou au ministre responsable. Le présent projet s'inscrit ainsi dans le plus récent suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, principalement sous le thème de la langue du commerce et des affaires.

2.1.2. Structure administrative de l'unité responsable du mandat

La Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne est l'unité responsable du mandat. Un chargé de projet sera responsable des communications entre le prestataire de services et l'Office tout au long de la réalisation du projet.

2.1.3. Description du domaine visé par le mandat

Par le présent appel d'offres, l'Office souhaite s'adjoindre les services professionnels d'une firme experte en collecte de données sur le terrain qui effectuera des observations participantes dans des établissements commerciaux du Québec.

2.1.4. Problématique

La langue d'accueil et la langue de service dans les établissements commerciaux de l'île de Montréal font l'objet de débats publics et d'observations journalistiques. Les discours publics font surtout état d'un recul du français dans ce domaine au détriment de l'anglais et du « Bonjour-Hi ». L'utilisation du français comme langue de service a-t-elle décliné à Montréal depuis 2017? Dans certaines zones précises de l'île de Montréal, l'utilisation du français comme langue d'accueil et langue de service a-t-elle diminué, a-t-elle augmenté ou est-elle restée stable depuis les années 1980? Qu'en est-il de la situation de la langue d'accueil et de la langue de service dans d'autres régions du Québec? Pour évaluer la situation, il est important d'utiliser une méthode scientifique rigoureuse qui a été éprouvée par le passé et qui permet

d'avoir un portrait objectif, juste et représentatif de la langue d'accueil et de la langue de service dans les établissements commerciaux de plusieurs régions du Québec.

2.1.5. Objectifs et orientations de mise en œuvre

L'objectif de la présente étude est de dresser un portrait de la situation relative à la langue utilisée par le personnel des commerces pour accueillir et servir la clientèle dans les principales régions où des enjeux liés à la langue d'accueil et à la langue de service sont connus. Quel est l'état de la situation en ce qui concerne l'accueil et le service en français dans plusieurs régions du Québec? Est-ce que l'utilisation du français comme langue d'accueil et comme langue de service est en déclin, est-elle demeurée stable ou a-t-elle augmenté sur l'île de Montréal depuis 2017? Est-ce que des enjeux particuliers en ce qui concerne la langue de service dans les commerces peuvent être constatés dans des zones précises ou des types d'établissements commerciaux?

L'Office souhaite ainsi effectuer une collecte de données auprès d'établissements commerciaux de l'île de Montréal, de la Rive-Sud de Montréal, de Laval, de Québec, de Gatineau et de Sherbrooke afin d'évaluer la situation relativement à la langue dans laquelle les commerçants accueillent et servent leurs clients. Pour réaliser le mandat, des observatrices et observateurs devront susciter une relation entre le personnel d'un commerce et sa clientèle, c'est-à-dire qu'elles et ils entreront à l'intérieur de commerces pour se faire accueillir et pour poser une question au personnel d'un commerce afin de recevoir un service. Cette approche a été éprouvée par le passé et permet d'obtenir un portrait de la situation qui est représentatif des établissements commerciaux établis sur un territoire. L'approche méthodologique privilégiée permet donc de recenser la langue d'accueil et la langue de service utilisées dans les établissements commerciaux du Québec.

2.1.6. Contexte technologique

L'Office utilise le logiciel de traitement de données SPSS 26. En conséquence, le fichier de données devra être fourni dans un format compatible avec ce logiciel.

2.1.7. Structure de réalisation

Un chargé de projet de l'Office s'assurera du respect des objectifs présentés dans ce document en effectuant des contrôles de qualité ainsi qu'un suivi de la collecte de données qui sera effectuée par le prestataire de services. Cette personne demeurera disponible tout au long du projet

pour appuyer le prestataire de services dans la réalisation de son mandat.

Le prestataire de services doit effectuer une collecte de données auprès de 7 985 établissements commerciaux, dont 6 040 commerces ayant pignon sur rue et 1 945 commerces situés dans un centre commercial, en utilisant la méthodologie mise au point par l'Office et en poursuivant les objectifs de visites visés par l'organisme.

Plus précisément, les commerces de quatre régions (Montréal, Rive-Sud, Gatineau et Laval) seront visités deux fois, par une observatrice ou un observateur différent à chaque occasion :

- Une fois le jour, du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h;
- Une fois le soir, le jeudi ou le mardi entre 17 h et 22 h, ou le samedi entre 10 h et 17 h.

Un total d'environ 14 000 visites dans les commerces devront donc être réalisées par le prestataire de services. L'échantillon sera fourni par l'Office au prestataire de services avant le début de la collecte de données.

Pour réaliser le mandat, le prestataire de services doit être en mesure de former une équipe qui comportera un nombre suffisant d'observatrices ou d'observateurs pour assurer le respect de l'échéancier prévu au contrat. La méthode d'échantillonnage et les directives relatives au travail de terrain sont détaillées à l'annexe 10. L'observatrice et l'observateur ira dans un commerce pour susciter une relation entre le personnel d'un commerce et la clientèle. Son rôle se résume comme suit : une fois dans le commerce, cette personne attend qu'une vendeuse ou un vendeur s'adresse à elle pour l'accueillir (langue d'accueil). Par la suite, elle lui pose une question en français pour voir si elle peut se faire servir en français. Si la vendeuse ou le vendeur continue la conversation dans une autre langue que le français, l'observatrice ou l'observateur doit demander un service en français. La vendeuse ou le vendeur peut réagir de trois façons : passer au français; aller chercher une autre personne qui peut offrir le service en français; ne pas pouvoir offrir le service en français. L'observatrice ou l'observateur remplit une fiche d'information électronique en sortant de chaque commerce visité.

Deux fiches d'information différentes, jointes à l'annexe 11, doivent être informatisées : une pour les commerces situés dans un centre commercial et une pour les commerces ayant pignon sur rue. Les fiches sont fournies en format Word par l'Office. Le prestataire de services procédera à la saisie électronique des données.

Chacune des fiches comporte 14 éléments d'information sur les commerces, qui portent sur :

- les coordonnées du commerce;
- le type de commerce;
- le moment de la visite;
- le pas d'échantillonnage utilisé;
- la langue d'accueil utilisée;
- la réaction du personnel après l'accueil;
- la langue de service utilisée;
- le résultat observé.

Le prestataire de services doit respecter l'échéancier prévu dans le présent appel d'offres.

2.2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER

2.2.1. Biens livrables à produire ou type de services à fournir

- ***Contrat à forfait***

Le prestataire de services s'engage à fournir les biens et les services suivants :

- Préparer et fournir l'outil de collecte de données, notamment en programmant les fiches d'information appropriées au type de commerce visité (situé dans un centre commercial ou ayant pignon sur rue).
- Former une équipe comportant suffisamment d'observatrices et d'observateurs par région pour assurer le respect de l'échéancier. Afin d'être représentative de la clientèle québécoise, l'équipe d'observation ainsi formée de membres aux profils variés en ce qui a trait à l'âge, au genre, à l'origine ethnique, etc.
- Respecter la méthode d'échantillonnage et les directives relatives aux visites dans les centres commerciaux et dans les commerces ayant pignon sur rue.
- Effectuer un contrôle de qualité du travail sur le terrain en présence du chargé de projet ou d'un membre de l'Office : les commerces d'environ 10 % des régions de tri d'acheminement (RTA) et des centres commerciaux devront être visités (sélection aléatoire des segments de rue à visiter, respect du pas d'échantillonnage, validation des données saisies, etc.).
- Fournir à l'Office toutes les deux semaines (le lundi) un fichier compatible avec le logiciel SPSS dans lequel se trouvent l'ensemble des données accumulées depuis le début du projet jusqu'au moment de l'envoi.

- Transmettre à l'Office, à la fin de la collecte, le fichier complet des données en format SPSS. Ce fichier devra contenir l'ensemble des réponses saisies et codées avec le nom des variables et l'étiquette des valeurs de celles-ci.
- Fournir un rapport administratif sur la collecte des données (exemples d'informations à fournir : durée de la collecte, nombre d'observatrices et d'observateurs déployés sur le terrain, problèmes survenus, etc.).

2.2.2. Étapes du projet et échéancier des travaux

Étant donné la nature des travaux et la situation sociosanitaire au Québec qui évolue rapidement, l'échéancier des travaux pourrait être modifié au fur et à mesure selon les directives de la santé publique, par exemple si les commerces non essentiels sont fermés. Dans les circonstances actuelles, le prestataire de services doit s'engager à réaliser le projet selon les étapes suivantes :

1) Préparation de la collecte de données :

Cette étape devra débuter le 11 juillet 2022 et être terminée le 14 août 2022.

- Programmer les deux fiches d'information. L'interface devra permettre à l'observatrice ou l'observateur de connaître les segments de rue à visiter dans l'ordre aléatoire fourni par l'Office, d'obtenir le pas de sélection à appliquer selon le nombre de commerces admissibles sur un segment de rue ou selon le centre commercial sélectionné, de savoir si l'objectif visé dans une RTA a été atteint à la fin d'un segment de rue visité, etc.
- Former une équipe composée d'un nombre suffisant d'observatrices et d'observateurs dans chacune des régions visées par l'enquête pour assurer le respect de l'échéancier du mandat.
- Utiliser les échantillons de segments de rue produits par l'Office et organiser en conséquence la logistique et les déplacements des observatrices et des observateurs sur le territoire. Avec l'aide du chargé de projet de l'Office, un nombre minimum de segments de rue, tirés aléatoirement au préalable, pourra être organisé de manière logique dans chacune des RTA. L'objectif est de minimiser les déplacements de l'observatrice ou de l'observateur dans une RTA.
- En présence du chargé de projet de l'Office, effectuer un contrôle de la qualité relativement à la méthode d'échantillonnage dans un minimum de 50 commerces, autant ceux situés dans un centre commercial que ceux ayant pignon sur rue. Si des problèmes sont

rencontrés, apporter des modifications ou des ajustements avant le début officiel de la collecte.

2) Collecte de données

Cette étape devra débuter le 15 août 2022 et être terminée le 9 décembre 2022.

- Effectuer la collecte des données comme le prévoient la procédure d'échantillonnage et les directives relatives au travail de terrain.
- Assurer un contrôle de la qualité de la collecte des données sur le terrain, parfois en présence d'un membre de l'Office, dans 10 % des RTA et 10 % des centres commerciaux compris dans l'échantillon.
- Effectuer des suivis toutes les deux semaines auprès du chargé de projet de l'Office sur l'état d'avancement de la collecte de données en remplissant le tableau présenté au point 2.3.5; faire part à l'Office des difficultés survenues lors de la collecte, le cas échéant, et de tout commentaire jugé pertinent.
- Transmettre à six reprises le fichier des données contenant toutes les données recueillies depuis le début du projet, en format SPSS :
 - Collecte dans les centres commerciaux : après trois jours de collecte, vers le milieu de la collecte et à la fin de celle-ci.
 - Collecte dans les commerces ayant pignon sur rue : après une semaine de collecte, vers le milieu de la collecte et à la fin de celle-ci.

3) Transmission des données finales :

Cette étape devra être terminée le 19 décembre 2022.

- Produire le fichier contenant les données finales en format SPSS. Il devra comporter l'ensemble des données recueillies au cours du projet. Le nom des variables et l'étiquette des valeurs de celles-ci devront être bien indiqués.
- Produire un rapport administratif sur la collecte des données (exemples d'informations à fournir : nombre d'observatrices et d'observateurs sur le terrain, problèmes survenus, durée du projet, etc.).
- Si d'autres étapes s'avèrent nécessaires, le prestataire de services devra en informer l'Office le plus rapidement possible et attendre son approbation avant d'aller de l'avant.

2.2.3. Envergure du mandat

Le prestataire de services ne doit considérer cet ordre de grandeur qu'à titre indicatif et non comme des minimums et des maximums.

De 125 000 \$ à 325 000 \$.

2.3. MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT

2.3.1. Exigences relatives à l'exécution du mandat

Le prestataire de services s'engage à réaliser le mandat en respectant toutes les modalités décrites dans le présent appel d'offres.

2.3.2. Équipement (logiciels ou composants) nécessaire ou mis à la disposition du prestataire de services.

Le prestataire doit fournir les données dans un format compatible avec SPSS avec le nom des variables et l'étiquette des valeurs de celles-ci.

2.3.3. Rapports d'étape

Après avoir effectué un contrôle de la qualité pendant la collecte de données (sur 10 % de l'échantillon), le prestataire de services doit faire un suivi détaillé des résultats de ce contrôle, par courriel ou par téléphone, auprès du chargé de projet de l'Office.

Au cours de la collecte des données, le prestataire de services doit effectuer des suivis toutes les deux semaines auprès de l'Office en remplissant le tableau présenté à la section 2.3.5 pour rendre compte de l'état d'avancement de la collecte.

Il doit également transmettre à six reprises la base de données en format SPSS. La base de données doit contenir toutes les données recueillies depuis le début du projet.

- Collecte dans les centres commerciaux : après trois jours de collecte, vers le milieu de la collecte et à la fin de celle-ci.
- Collecte dans les commerces ayant pignon sur rue : après une semaine de collecte, vers le milieu de la collecte et à la fin de celle-ci.

	Commerces ayant pignon sur rue	Commerces situés dans un centre commercial
Après trois jours de collecte	--	✓
Après une semaine de collecte	✓	--
Au milieu de la collecte	✓	✓
À la fin de la collecte	✓	✓

2.3.4. Rencontres entre le donneur d'ouvrage et le prestataire de services

Le chargé de projet de l'Office participera, avec le prestataire de services, à la formation des observatrices et des observateurs. Cette formation pourra être donnée en ligne, au besoin. La formation aura pour but de présenter le sujet de l'étude, de fournir des précisions sur les fiches d'information ainsi que sur la méthode d'échantillonnage et de sélection des commerces, qui diffèrent selon le type de commerce (ayant pignon sur rue ou situé dans un centre commercial), et de répondre aux questions des observatrices et des observateurs.

Le chargé de projet, ou un agent de recherche de l'Office, effectuera également une partie du contrôle de la qualité des données en compagnie du prestataire de service afin de s'assurer du respect de la méthodologie et des consignes établies avant le début de la collecte. Cette personne demeurera aussi disponible pour assister le prestataire de services tout au long du processus.

2.3.5. Modalités de suivi d'exécution

Pour rendre compte de l'état d'avancement du projet, le prestataire de services doit effectuer un suivi en français toutes les deux semaines (le lundi) en remplissant le tableau ci-dessous et en l'envoyant par courriel au chargé de projet de l'Office. Il doit aussi lui faire part, le cas échéant, des difficultés survenues lors des deux phases de la collecte de données et de tout autre commentaire jugé pertinent.

Suivi de la collecte	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	...
Nombre moyen d'observatrices et d'observateurs sur le terrain par jour				
Nombre de commerces visités une fois				
Nombre de commerces visités deux fois				
Nombre de RTA où les visites de commerces sont terminées				
Nombre de centres commerciaux où les visites de commerces sont terminées				
Nombre de RTA où un contrôle de qualité a été effectué				
Nombre de centres commerciaux où un contrôle de qualité a été effectué				
Difficultés survenues				
Commentaires				

2.3.6. Processus de réception et d'approbation des biens livrables ou des services rendus

Chaque bien livrable du prestataire de services doit être remis, par courriel ou sur un support informatique sécurisé (p. ex. : clé USB ou infonuagique) au chargé de projet de l'Office.

Chaque bien livrable remis par le prestataire de services devra être approuvé par le chargé de projet.

3. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

Les règles qui suivent ont pour objet d'uniformiser la présentation des soumissions pour en assurer un emploi simple et efficace et d'aider le prestataire de services à préparer un document complet.

3.1. DÉFINITION DES TERMES

3.1.1. Accord intergouvernemental

Un accord conclu entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement qui a pour objet l'accès aux marchés publics.

Pour plus d'information sur les accords, les prestataires de services peuvent consulter le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/cadre-normatif-de-la-gestion-contractuelle/accords-de-liberalisation/tableaux-synthese/>.

3.1.2. Adjudication

L'adjudication du contrat se produit au moment où le choix de l'adjudicataire est effectué par l'organisme public ou, le cas échéant, lorsque le tirage au sort a lieu.

3.1.3. Attestation de Revenu Québec

Document qui confirme qu'un prestataire de services a produit les déclarations exigées en vertu des lois fiscales québécoises et qu'il n'a pas de compte en souffrance à l'égard du ministre du Revenu du Québec. S'il a un compte en souffrance, le recouvrement de ses dettes a été légalement suspendu ou il a conclu une entente de paiement qu'il respecte.

Le prestataire de services doit obtenir cette attestation en utilisant les services en ligne clicSÉQUR – Entreprises. Ces services sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : <https://www.revenuquebec.ca/fr/attestation-de-revenu-quebec/>.

3.1.4. Documents d'appel d'offres

L'ensemble des documents servant à la présentation de la soumission de même qu'à l'adjudication et à la conclusion du contrat, lesquels documents se complètent.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, ces documents comprennent : l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addendas.

3.1.5. Établissement

Un lieu où le prestataire de services exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.

3.1.6. Mandat

L'ensemble des services confiés à un prestataire de services et les modalités d'exécution de ces services.

3.1.7. Option

On entend par « option » une option de renouvellement ou une option concernant la prestation de services supplémentaires de même nature que ceux initialement requis, au même prix et destinés à répondre aux besoins visés dans les documents d'appel d'offres.

3.1.8. Prestataire de services

Une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation ou une personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

3.1.9. Soumission

Une offre présentée par un prestataire de services qui consiste à soumettre exclusivement un prix ou un taux pour la réalisation d'un projet.

3.2. EXAMEN DES DOCUMENTS

Le prestataire de services doit s'assurer que tous les documents d'appel d'offres énumérés à la table des matières lui sont parvenus. À moins d'un avis contraire de sa part avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions, il sera présumé que tous ces documents lui sont parvenus.

Le prestataire de services doit examiner attentivement les documents d'appel d'offres et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences du contrat.

Par l'envoi de sa soumission, le prestataire de services reconnaît avoir pris connaissance des documents d'appel d'offres et en accepte les clauses, charges et conditions.

Le prestataire de services qui désire obtenir des renseignements complémentaires, qui trouve des ambiguïtés, des oublis, des contradictions ou qui a des doutes sur la signification du contenu des documents d'appel d'offres doit soumettre ses questions à la représentante de l'organisme public avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions. Lorsque les renseignements demandés ou les questions soulevées concernent un objet significatif ou susceptible d'impacts sur

la présentation des soumissions, la représentante de l'organisme public transmet toute l'information requise aux prestataires de services qui ont commandé les documents, au moyen d'un addenda.

L'organisme public se réserve le droit d'apporter des modifications aux documents d'appel d'offres avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions et, le cas échéant, de modifier la date limite de réception des soumissions. Les modifications deviennent partie intégrante des documents d'appel d'offres et sont transmises, au moyen d'un addenda, à tous les prestataires de services qui ont commandé les documents.

Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur les prix, il doit être transmis au moins sept jours avant la date limite de réception des soumissions; si ce délai ne peut être respecté, la date limite de réception des soumissions doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

3.3. ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

Le prestataire de services doit présenter et déposer **une seule soumission** en établissant son prix conformément aux exigences des présents documents d'appel d'offres, et la détermination du plus bas soumissionnaire se fait à partir des prix ainsi établis.

Le montant soumis doit être en dollars canadiens et inclure le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaires à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douane, les permis, les licences et les assurances.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) ne doivent pas être incluses dans le montant soumis. Elles doivent être facturées et inscrites séparément dans la soumission lorsque les biens et services désignés sont taxables.

3.3.1. Règles de présentation

- 1) La soumission doit être rédigée en français.

Dans ce contexte, la soumission est constituée de tous les documents expressément exigés à l'ouverture : les formulaires et les annexes à remplir et, lorsque requis, l'autorisation de signature et la garantie de soumission.

- 2) Dans le cas d'une soumission transmise sur support papier, le texte, le cas échéant, doit être produit sur un papier de format « 8 ½ po × 11 po » ou l'équivalent dans le système international et présenté en mode recto verso.
- 3) Dans le cas d'une soumission transmise par voie électronique, les documents de la soumission doivent être combinés en un seul fichier de format PDF. La taille maximum permise pour le fichier combiné est de 75 Mo.
- 4) Les formulaires « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » et « Soumission » doivent être signés par la ou les personnes autorisées.
- 5) Le prestataire de services doit joindre à sa soumission les documents suivants :
 - le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », joint à l'annexe 1;
 - le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de l'organisme public relativement à l'appel d'offres », joint à l'annexe 2;
 - le formulaire « Soumission », joint à l'annexe 3;
 - l'« Attestation de Revenu Québec », s'il a un établissement au Québec;
 - le formulaire « Absence d'établissement au Québec », joint à l'annexe 4, s'il n'a pas d'établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau;
 - le formulaire « Programme d'obligation contractuelle – Égalité en emploi », joint à l'annexe 5;
 - l'attestation d'inscription à l'Office québécois de la langue française, l'attestation d'application d'un programme de francisation ou le certificat de francisation, si applicable.

- 6) Dans le cas d'une soumission transmise par voie électronique, le prestataire de services doit préalablement remplir le formulaire intitulé : « Déclaration concernant la reproduction des documents transmis par voie électronique », disponible directement dans le SEAO.

Ce formulaire doit être rempli et signé numériquement par la même personne que celle qui fait la transmission de la soumission par voie électronique dans le SEAO.

- 7) Le prestataire de services qui transmet sa soumission sur support papier doit présenter l'original des documents inclus dans sa soumission ou une reproduction de ces documents qui respecte les exigences de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information de même qu'une copie de ces derniers, le tout sous emballage scellé portant les inscriptions suivantes :

- son nom et son adresse;
- le nom et l'adresse du destinataire;
- la mention « Soumission »;
- le titre et le numéro de l'appel d'offres.

De plus, si la soumission contient des documents qui ne sont pas des originaux, le prestataire de service devra remplir le formulaire « Déclaration concernant la reproduction de documents contenus dans une soumission transmise sur support papier », présenté à l'annexe 9, et le joindre à sa soumission.

3.4. SOUS-CONTRAT

Lorsque la soumission implique la participation de sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent demeurent sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel l'organisme public a signé le contrat.

Les sous-contractants doivent avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables.

3.5. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit transmettre à l'organisme public, avec sa soumission, une attestation valide de l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire de services ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Cette attestation de Revenu Québec indique que, à la date de délivrance du document, le prestataire de services a produit les déclarations et les rapports qu'il devait produire en vertu des lois fiscales et qu'il n'a pas de compte payable en souffrance à l'endroit du ministre du Revenu, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu'il n'est pas en défaut à cet égard.

Un prestataire de services qui transmet une attestation de Revenu Québec contenant des renseignements faux ou inexacts, qui produit pour lui-même l'attestation d'un tiers ou qui déclare faussement qu'il ne détient pas l'attestation requise commet une infraction.

De plus, commet une infraction quiconque aide une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, l'amène à y contrevenir.

Quiconque commet de telles infractions est passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

Un prestataire de services dont l'entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d'obtenir son attestation, utiliser les services en ligne clicSÉQUR – Entreprises. Ces services sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante :

<https://www.revenuquebec.ca/fr/attestation-de-revenu-quebec/>.

Le prestataire de services qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer au service à la clientèle en composant le 1 800 567-4692 (sans frais) afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Tout prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible

durant les heures normales de bureau, doit, en lieu et place d'une telle attestation, remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec », joint à l'annexe 4, et le présenter avec sa soumission.

3.6. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE – ÉGALITÉ EN EMPLOI

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec ayant plus de 100 employés doit, pour se voir octroyer un contrat ou un sous-contrat de 100 000 \$ ou plus, s'engager, au préalable, à implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi conforme à la Charte des droits et libertés de la personne.

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec ou d'une autre province ou d'un territoire du Canada qui a plus de 100 employés et dont le secteur d'activité est sous réglementation fédérale ne doit pas s'engager au Programme d'obligation contractuelle du Québec, puisqu'il applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral.

Tout prestataire de services ou sous-contractant d'une autre province ou d'un territoire du Canada qui compte plus de 100 employés et à l'égard duquel un programme d'équité en emploi est applicable doit fournir, préalablement à la conclusion de tout contrat ou sous-contrat de 100 000 \$ ou plus, une attestation selon laquelle il s'est engagé à implanter dans son entreprise un programme d'équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire.

Dans le cas d'un consortium non juridiquement organisé, les règles prévues au présent point s'appliquent à chacun des membres du consortium.

Le prestataire de services ou le sous-contractant doit remplir la section 1 du formulaire « Programme d'obligation contractuelle – Égalité en emploi », joint à l'annexe 5, et :

si son entreprise possède déjà une « Attestation d'engagement » ou un « Certificat de mérite » ou si son secteur d'activité est sous réglementation fédérale, il doit remplir la section 2;

ou

s'il n'est pas nécessaire qu'il s'engage à un programme d'égalité en emploi, il doit remplir la section 3;

ou

si aucune des situations précédentes ne s'applique, que son entreprise est québécoise et compte plus de 100 employés et que le montant de sa soumission ou du sous-contrat est de 100 000 \$ ou plus, il doit remplir la section 4.

Le formulaire signé doit être transmis à l'organisme public.

3.7. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Cette politique s'applique aux contrats octroyés par le gouvernement, ses ministères et les organismes gouvernementaux décrits aux sous-paragraphe 1 et 2 du paragraphe A de l'annexe de la Charte de la langue française.

Selon une exigence de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un prestataire de services ayant un établissement au Québec qui, durant une période de 6 mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujéti au chapitre V du titre II de la Charte de la langue française (La francisation des entreprises) doit, pour se voir octroyer un contrat, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes émises par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription délivrée depuis moins de 30 mois, pour une entreprise inscrite à l'Office avant le 1^{er} octobre 2002, ou depuis moins de 18 mois, pour une entreprise inscrite après le 1^{er} octobre 2002;
- une attestation d'application d'un programme de francisation;
- un certificat de francisation.

En conséquence, tout prestataire de services visé doit annexer à sa soumission le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le prestataire de services dont le nom apparaît sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation établie par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquer avec l'Office québécois de la langue française (514 873-6565 ou 1 888 873-6202) ou consulter la rubrique « Administration publique » de son site Internet : www.oqlf.gouv.qc.ca.

3.8. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de 45 jours suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

3.9. RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

Le prestataire de services doit faire parvenir sa soumission à l'intérieur du délai fixé dans les documents d'appel d'offres.

Toutes les soumissions reçues sur support papier après ce délai seront retournées aux prestataires de services sans avoir été ouvertes.

S'il s'agit d'une soumission transmise par voie électronique, la soumission doit être déposée (chiffrée, transmise, horodatée et sauvegardée sur les serveurs du SEAO) avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

L'organisme public ne peut être tenu responsable du trafic Internet pour la transmission des soumissions par voie électronique. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de prévoir un délai supplémentaire pour la transmission de celle-ci.

3.10. RETRAIT D'UNE SOUMISSION

Le prestataire de services peut retirer sa soumission transmise sur support papier en personne ou par lettre recommandée en tout temps **avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions** sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.

Le prestataire de services peut retirer sa soumission transmise par voie électronique dans le SEAO en tout temps **avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions** sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.

3.11. OUVERTURE DES SOUMISSIONS

À l'endroit prévu au point 1.4 des renseignements préliminaires, la représentante de l'organisme public divulgue publiquement, en présence d'un témoin, à l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, les noms des prestataires de services, bien que ces renseignements soient sujets à vérification.

Elle divulgue également le prix total, sujet à la même vérification, de chaque soumission. Toutefois, si l'intégrité d'au moins une soumission transmise par voie électronique n'a pu être constatée lors de l'ouverture, la divulgation du prix total des prestataires de services s'effectuera seulement lors de la publication du résultat de l'ouverture public des soumissions dans les quatre jours ouvrables dans le SEAO approuvé par le gouvernement.

3.12. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION

La soumission transmise sur support papier ainsi que les documents y afférents demeurent la propriété matérielle de l'organisme public et ne sont pas remis au prestataire de services, à l'exception d'une soumission reçue en retard. Cette soumission est retournée non décachetée au prestataire de services concerné.

La soumission transmise par voie électronique et les documents y afférents deviennent la propriété matérielle de l'organisme public une fois la date et l'heure limites de réception des soumissions atteintes.

3.13. CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Le défaut d'un prestataire de services de respecter l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites le rend inadmissible, et sa soumission ne peut être considérée :

- 1) Le prestataire de services doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires;
- 2) Le prestataire de services doit avoir au Québec ou dans un territoire visé par un accord intergouvernemental applicable un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau;
- 3) Le prestataire de services doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

Malgré le paragraphe 2 du premier alinéa, lorsque la concurrence est insuffisante, l'organisme public peut rendre admissible tout prestataire de services qui a un établissement dans un territoire non visé par un accord intergouvernemental applicable, à la condition qu'il en fasse mention dans les documents d'appel d'offres.

3.14. CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS

Toute soumission satisfaisant à l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée :

- 1) le non-respect de la date et de l'heure limites fixées pour la réception des soumissions et, dans le cas d'une soumission transmise sur support papier, le non-respect de l'endroit prévu pour sa réception;

- 2) l'absence du document constatant l'engagement du soumissionnaire ou du document relatif au prix soumis ou l'absence d'une signature requise d'une personne autorisée sur l'un ou l'autre de ces documents;
- 3) une soumission conditionnelle ou restrictive;
- 4) dans le cas d'une soumission transmise par voie électronique, le fait qu'elle ne l'ait pas été par l'intermédiaire du SEAO ou le fait qu'elle soit inintelligible, infectée ou autrement illisible une fois son intégrité établie par le SEAO;
- 5) le dépôt par un prestataire de services de plusieurs soumissions pour un même appel d'offres. La transmission d'une même soumission par voie électronique et sur support papier est réputée être un dépôt de plusieurs soumissions;
- 6) le non-respect de toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission.

Une soumission est non conforme et doit être rejetée, après autorisation de la dirigeante de l'organisme public, si elle comporte un prix anormalement bas, tel que défini dans la présente section.

Dans le cas d'une soumission transmise par voie électronique dont l'intégrité n'a pas été constatée, le fait de ne pas remédier à cette irrégularité dans les deux jours ouvrables suivant l'avis de défaut transmis par l'organisme public entraînera le rejet de la soumission.

Toute omission ou erreur relativement à une condition autre que celles visées au point 3.13 en regard de la soumission n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le prestataire de services la corrige à la satisfaction de l'organisme public dans le délai accordé par celui-ci. Cette correction ne peut entraîner une modification du prix soumis.

3.15. TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION

Si l'organisme public rejette une soumission parce que le prestataire de services est non admissible ou parce que cette soumission est non conforme, il en informe le prestataire de services en mentionnant la raison de ce rejet **au plus tard 15 jours après** l'adjudication du contrat.

3.16. CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

Le prestataire de services retenu est celui qui a présenté la plus basse soumission conforme après application des autres modalités prévues dans les documents d'appel d'offres concernant l'apport de l'assurance de la qualité ou de la spécification liée au développement durable et à l'environnement, s'il y a lieu.

En cas d'égalité, le contrat est adjudgé par tirage au sort entre les prestataires de services ex æquo.

En cas d'égalité du prix soumis, le rang sera déterminé par tirage au sort entre les prestataires de services ex æquo.

Lorsque le contrat à exécution sur demande est conclu avec plusieurs prestataires de services, les demandes d'exécution sont attribuées au prestataire qui a soumis le prix le plus bas, à moins que ce prestataire ne puisse y donner suite, auquel cas les autres prestataires sont sollicités en fonction de leur rang respectif.

3.17. RÉSERVE

L'organisme public ne s'engage à accepter aucune des soumissions reçues, notamment lorsqu'il juge que les prix sont trop élevés ou disproportionnés ou ne reflètent pas un juste prix.

3.18. PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS

Dans les 15 jours suivant la conclusion du contrat, l'organisme public publie dans le SEAO :

- le nom du prestataire de services retenu;
- la nature des services qui font l'objet du contrat;
- la date de conclusion du contrat;
- le montant du contrat.

3.19. SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS

Le prix d'une soumission est anormalement bas si une analyse sérieuse et documentée effectuée par le comité composé de la personne responsable de l'application des règles contractuelles de l'organisme public et d'au moins trois membres désignés par la dirigeante de l'organisme public qui ne sont pas impliqués dans la procédure d'adjudication démontre que le prix soumis ne peut permettre au

prestataire de services de réaliser le contrat selon les conditions des documents d'appel d'offres sans mettre en péril l'exécution du contrat.

Lorsque l'organisme public constate que le prix d'une soumission semble anormalement bas, il demande au prestataire de services de lui exposer par écrit, dans les cinq jours qui suivent la réception de cette demande, les raisons justifiant ce prix.

Si le prestataire de services ne transmet pas ses explications dans le délai prévu ou si, malgré les explications fournies, l'organisme public considère toujours que le prix semble anormalement bas, il transmet la soumission pour analyse à un comité constitué à cette fin. La personne responsable de l'application des règles contractuelles coordonne les travaux du comité.

Lorsqu'il analyse la soumission, le comité tient compte des éléments suivants :

- 1) l'écart entre le prix soumis et la valeur estimée de la dépense par l'organisme public, laquelle est confirmée au moyen d'une vérification adéquate et rigoureuse;
- 2) l'écart entre le prix soumis et celui soumis par les autres prestataires de services ayant présenté une soumission conforme;
- 3) l'écart entre le prix soumis et le prix que l'organisme public ou un autre organisme public a payé pour un contrat similaire, en tenant compte du contexte économique;
- 4) les représentations du prestataire de services sur la présence d'éléments particuliers qui influencent le prix soumis, notamment :
 - a) les modalités d'exécution de la prestation de services visée par l'appel d'offres;
 - b) les conditions exceptionnellement favorables dont profiterait le prestataire de services pour l'exécution du contrat;
 - c) le caractère innovant de la soumission;
 - d) les conditions de travail des employés du prestataire de services ou, le cas échéant, de ses sous-contractants;
 - e) l'aide financière gouvernementale dont le prestataire de services est bénéficiaire.

Le comité expose dans un rapport ses conclusions ainsi que les motifs à leur appui.

Si les conclusions indiquent que le prix soumis n'est pas anormalement bas, la personne responsable de l'application des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport à la dirigeante de l'organisme public.

Si les conclusions indiquent que le prix soumis est anormalement bas, la personne responsable de l'application des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au prestataire de services.

Le prestataire de services peut, dans un délai de 10 jours suivant la réception du rapport visé au point précédent, transmettre par écrit ses commentaires à la personne responsable de l'application des règles contractuelles de l'organisme public.

Après avoir pris connaissance des commentaires, s'il en est, le comité décide s'il maintient ou non les conclusions de son rapport.

Si le comité ne maintient pas les conclusions de son rapport, la personne responsable de l'application des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour, à la dirigeante de l'organisme public.

Si le comité maintient les conclusions de son rapport, la personne responsable de l'application des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour s'il y a lieu, à la dirigeante de l'organisme public, laquelle autorise le rejet de la soumission au plus tard avant l'expiration de la période de validité des soumissions.

3.20. DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services en défaut de donner suite à sa soumission, notamment par le défaut de signer un contrat conforme à sa soumission ou, le cas échéant, de fournir les garanties requises dans les 15 jours d'une telle demande, est redevable envers l'organisme public d'une somme d'argent représentant la différence entre le montant de sa soumission et celui de la soumission subséquemment retenue.

Lorsque requise, la garantie de soumission sert alors au paiement en tout ou en partie, selon le cas, de cette obligation, le tout sous réserve des droits et recours de l'organisme public.

ANNEXE 1 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

TITRE DU PROJET : Langue d'accueil et langue de service dans six régions du Québec en 2022

NUMÉRO : 345211702

JE SOUSSIGNÉ(E), _____,

(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)

EN PRÉSENTANT AU MINISTÈRE LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »),

À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES LANCÉ PAR

(NOM DU MINISTÈRE)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS,

AU NOM DE _____,

(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LA PRÉSENTE ATTESTATION.
2. JE SAIS QUE LA SOUMISSION SERA REJETÉE SI LES DÉCLARATIONS CONTENUES À LA PRÉSENTE ATTESTATION NE SONT PAS VRAIES OU COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS.
3. JE RECONNAIS QUE LA PRÉSENTE ATTESTATION PEUT ÊTRE UTILISÉE À DES FINS JUDICIAIRES.
4. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE ATTESTATION.
5. LA OU LES PERSONNES, SELON LE CAS, DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION, A OU ONT ÉTÉ AUTORISÉE(S) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM.
6. AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION ET DE LA SOUMISSION, JE COMPRENDS QUE LE MOT « CONCURRENT » S'ENTEND DE TOUTE SOCIÉTÉ DE PERSONNES OU DE TOUTE PERSONNE, AUTRE QUE LE SOUMISSIONNAIRE, LIÉE OU NON, AU SENS DU DEUXIÈME ALINÉA DU POINT 9, À CELUI-CI :
 - a) QUI A ÉTÉ INVITÉE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION;
 - b) QUI POURRAIT ÉVENTUELLEMENT PRÉSENTER UNE SOUMISSION À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES COMPTE TENU DE SES QUALIFICATIONS, DE SES HABILITÉS OU DE SON EXPÉRIENCE.
7. LE SOUMISSIONNAIRE A ÉTABLI LA PRÉSENTE SOUMISSION SANS COLLUSION ET SANS AVOIR ÉTABLI D'ENTENTE OU D'ARRANGEMENT AVEC UN CONCURRENT ALLANT À L'ENCONTRE DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE (L.R.C. (1985), c. C -34), NOTAMMENT QUANT :
 - AUX PRIX;
 - AUX MÉTHODES, AUX FACTEURS OU AUX FORMULES UTILISÉS POUR ÉTABLIR LES PRIX;
 - À LA DÉCISION DE PRÉSENTER, DE NE PAS PRÉSENTER OU DE RETIRER UNE SOUMISSION;
 - À LA PRÉSENTATION D'UNE SOUMISSION QUI, VOLONTAIREMENT, NE RÉPOND PAS AUX SPÉCIFICATIONS DE L'APPEL D'OFFRES.
8. SAUF EN CE QUI CONCERNE LA CONCLUSION ÉVENTUELLE D'UN SOUS-CONTRAT, LES MODALITÉS DE LA SOUMISSION N'ONT PAS ÉTÉ ET NE SERONT PAS INTENTIONNELLEMENT DIVULGUÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE, DIRECTEMENT

OU INDIRECTEMENT, À UN CONCURRENT AVANT L'HEURE ET LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS, À MOINS D'ÊTRE REQUIS DE LE FAIRE PAR LA LOI.

9. VEUILLEZ COCHER L'UNE DES TROIS OPTIONS SUIVANTES :

- NI LE SOUMISSIONNAIRE NI UNE PERSONNE LIÉE À CELUI-CI N'ONT ÉTÉ DÉCLARÉS COUPABLES DANS LES CINQ (5) ANNÉES PRÉCÉDANT LA DATE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION, D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION PRÉVUS :
- AUX ARTICLES 119 À 125 ET AUX ARTICLES 132, 136, 220, 221, 236, 334, 336, 337, 346, 347, 362, 366, 368, 375, 380, 382, 382.1, 388, 397, 398, 422, 426, 462.31, 463 À 465* ET 467.11 À 467.13 DU CODE CRIMINEL (L.R.C. 1985, c. C -46);
 - AUX ARTICLES 45, 46 ET 47 DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE RELATIVEMENT À UN APPEL D'OFFRES PUBLIC OU À UN CONTRAT D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE AU CANADA;
 - À L'ARTICLE 3 DE LA LOI SUR LA CORRUPTION D'AGENTS PUBLICS ÉTRANGERS (L.C. 1998, CH. 34);
 - AUX ARTICLES 5, 6 ET 7 DE LA LOI RÉGLEMENTANT CERTAINES DROGUES ET AUTRES SUBSTANCES (L. C. 1996, CH. 19);
 - AUX ARTICLES 60.1, 60.2, 62, 62.0.1, 62.1, 68, 68.0.1 ET 71.3.2 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002);
 - À L'ARTICLE 44 DE LA LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, CHAPITRE T-1);
 - AUX ARTICLES 239 (1) a) À 239 (1) e), 239 (1.1), 239 (2.1), 239 (2.2) a), 239 (2.2) b), 239 (2.21) ET 239 (2.3) DE LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU (L.R.C. (1985), CH. 1, 5^E SUPPLÉMENT);
 - AUX ARTICLES 327 (1) a) À 327 (1) e) DE LA LOI SUR LA TAXE D'ACCISE (L.R.C. (1985), CH. E-15);
 - À L'ARTICLE 46.2 3^O DE LA LOI SUR LES INSTITUTIONS DE DÉPÔTS ET DE LA PROTECTION DES DÉPÔTS (RLRQ, CHAPITRE 1-13.2.2);
 - À L'ARTICLE 515 4^O DE LA LOI SUR LES ASSUREURS (RLRQ, CHAPITRE A-32.1);
 - AUX ARTICLES 27.5, 27.6, 27.11 ET 27.13 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1);
 - À L'ARTICLE 605 DE LA LOI SUR LES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE C-67.3);
 - AUX ARTICLES 16 AVEC 485 ET 469.1 DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE D-9,2);
 - AUX ARTICLES 610 2^O À 610 4^O ET 610.1 2^O DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS ET LES RÉFÉRENDUMS DANS LES MUNICIPALITÉS (RLRQ, CHAPITRE E-2.2);
 - AUX ARTICLES 219.8 2^O À 219.8 4^O DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS SCOLAIRES (CHAPITRE E-2.3);
 - AUX ARTICLES 564.1 1^O, 564.1 2^O ET 564.2 DE LA LOI ÉLECTORALE (CHAPITRE E-3.3);
 - À L'ARTICLE 66 1^O DE LA LOI SUR LES ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-12.000001);
 - AUX ARTICLES 65 AVEC 160, 144, 145.1, 148 6^O, 150 ET 151 DE LA LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS (RLRQ, CHAPITRE I-14.01);
 - AUX ARTICLES 84, 111.1 ET 122 4^O DE LA LOI SUR LES RELATIONS DU TRAVAIL, LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET LA GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION (RLRQ, CHAPITRE R-20);
 - À L'ARTICLE 356 DE LA LOI SUR LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE (RLRQ, CHAPITRE S-29,01);

- AUX ARTICLES 160 AVEC 202, 187, 188, 189.1, 190, 195 6°, 195.2, 196, 197 ET 199.1 DE LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES (RLRQ, CHAPITRE V-1.1);
- À L'ARTICLE 45.1 DU RÈGLEMENT SUR CERTAINS CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R. 2) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 37.4 ET 37.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR CERTAINS CONTRATS DE SERVICES DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R. 4) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 50.4 ET 50.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R. 5) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 40.6 ET 40.7 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 83 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R. 5.1) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 65 ET 66 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT, DE SERVICES ET DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES VISÉS À L'ARTICLE 7 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R. 1.1) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES MUNICIPAUX (RLRQ, CHAPITRE C-19, R. 3) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT.

AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ COUPABLE D'UN TEL ACTE CRIMINEL OU D'UNE TELLE INFRACTION, LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE EN A OBTENU LA RÉHABILITATION OU LE PARDON.

MALGRÉ QUE LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE AIT ÉTÉ DÉCLARÉ COUPABLE D'UN TEL ACTE CRIMINEL OU D'UNE TELLE INFRACTION, UNE AUTORISATION DE CONTRACTER A ÉTÉ DÉLIVRÉE AU SOUMISSIONNAIRE OU L'AUTORISATION DE CONTRACTER QUE CELUI-CI DÉTIENT N'A PAS ÉTÉ RÉVOQUÉE.

* AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, LES ARTICLES 463 À 465 DU CODE CRIMINEL S'APPLIQUENT UNIQUEMENT À L'ÉGARD DES ACTES CRIMINELS ET DES INFRACTIONS MENTIONNÉS CI-DESSUS.

POUR L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, ON ENTEND PAR PERSONNE LIÉE : QUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE PERSONNE MORALE, UN DE SES ADMINISTRATEURS ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS, DE MÊME QUE LA PERSONNE QUI DÉTIENT DES ACTIONS DE SON CAPITAL-ACTIONS QUI LUI CONFÈRENT AU MOINS 50 % DES DROITS DE VOTE POUVANT ÊTRE EXERCÉS EN TOUTES CIRCONSTANCES RATTACHÉS AUX ACTIONS DE LA PERSONNE MORALE, ET QUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF, EN COMMANDITE OU EN PARTICIPATION, UN DE SES ASSOCIÉS ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS. L'INFRACTION COMMISE PAR UN ADMINISTRATEUR, UN ASSOCIÉ OU UN DES AUTRES DIRIGEANTS DU SOUMISSIONNAIRE DOIT L'AVOIR ÉTÉ DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS DE CETTE PERSONNE AU SEIN DU SOUMISSIONNAIRE.

JE RECONNAIS CE QUI SUIT :

10. SI L'ORGANISME PUBLIC DÉCOUVRE, MALGRÉ LA PRÉSENTE ATTESTATION, QU'IL Y A EU DÉCLARATION DE CULPABILITÉ À L'ÉGARD D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉ(E) AU POINT 9, LE CONTRAT QUI POURRAIT AVOIR ÉTÉ ACCORDÉ AU SOUMISSIONNAIRE DANS L'IGNORANCE DE CE FAIT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ ET DES POURSUITES EN DOMMAGES-INTÉRÊTS POURRONT ÊTRE INTENTÉES CONTRE LE SOUMISSIONNAIRE ET QUICONQUE EN SERA PARTIE.

DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE SERAIENT DÉCLARÉS COUPABLE D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉS AU POINT 9 EN COURS D'EXÉCUTION DU CONTRAT, LE CONTRAT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ PAR L'ORGANISME PUBLIC.

ET J'AI SIGNÉ, _____

(SIGNATURE)

_____ (DATE)

ANNEXE 2 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES
AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

TITRE DU PROJET : Langue d'accueil et langue de service dans six régions du Québec en 2022

NUMÉRO : 345211702

JE SOUSSIGNÉ(E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)

EN PRÉSENTANT À L'ORGANISME PUBLIC LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »),
À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES LANCÉ PAR _____

(NOM DE L'ORGANISME PUBLIC)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS,

AU NOM DE _____,
(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION;
2. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM, LA SOUMISSION QUI Y EST JOINTE;
3. TOUTES LES PERSONNES DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION CI-JOINTE ONT ÉTÉ AUTORISÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM;
4. LE SOUMISSIONNAIRE DÉCLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DÉCLARATIONS SUIVANTES) :
 - QUE PERSONNE N'A EXERCÉ POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT À TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE, DE LOBBYISTE-CONSEIL OU DE LOBBYISTE D'ORGANISATION, DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES;
 - QUE DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ÉTÉ EXERCÉES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ÉTÉ EN CONFORMITÉ AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R. 2).
5. JE RECONNAIS QUE, SI L'ORGANISME PUBLIC A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES À LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR L'ORGANISME PUBLIC.

ET J'AI SIGNÉ, _____ (SIGNATURE) _____ (DATE)

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES À CETTE ADRESSE : WWW.COMMISSAIRELOBBY.QC.CA.

ANNEXE 3 – SOUMISSION

TITRE DU PROJET : Langue d'accueil et langue de service dans six régions du Québec en 2022

NUMÉRO : 345211702

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES QUE JE REPRÉSENTE :

1. JE DÉCLARE :

- A) AVOIR REÇU ET PRIS CONNAISSANCE DE TOUS LES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PROJET EN TITRE, LESQUELS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU CONTRAT À ÊTRE ADJUGÉ;
- B) AVOIR PRIS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES SUR LA NATURE DES SERVICES À FOURNIR ET LES EXIGENCES DU PROJET;
- C) ÊTRE AUTORISÉ(E) À SIGNER CE DOCUMENT.

2. JE M'ENGAGE EN CONSÉQUENCE :

- A) À EFFECTUER LES TÂCHES DÉCRITES DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUT AUTRE TRAVAIL QUI POURRAIT ÊTRE REQUIS SUIVANT L'ESPRIT DE CES DOCUMENTS;
- B) À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;
- C) À RESPECTER LA SOUMISSION PRÉSENTÉE EN RÉPONSE À CET APPEL D'OFFRES;
- D) À EXÉCUTER LE PROJET :

POUR UN MONTANT FORFAITAIRE* DE : _____ *(en lettres moulées)* _____ *(en chiffres)*

3. JE CERTIFIE QUE LE PRIX* SOUMIS EST VALIDE POUR UNE PÉRIODE DE QUARANTE-CINQ (45) JOURS À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.

4. JE CONVIENS QUE LE PRIX* SOUMIS INCLUT LE COÛT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE L'ÉQUIPEMENT, SI REQUIS, NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D'ADMINISTRATION, LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU'ILS S'APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANE, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.

PRESTATAIRE DE SERVICES : _____

ADRESSE : _____

COURRIEL : _____

TÉLÉCOPIEUR : _____

L'ORGANISME PUBLIC EST ASSUJETTI À LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) ET À LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) OU, LE CAS ÉCHÉANT, À LA TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TVH) LORSQUE CELLES-CI SONT APPLICABLES.

NOM DE LA OU DU SIGNATAIRE : _____

(en lettres moulées)

(SIGNATURE)

(DATE)

* MONTANT EXCLUANT LES TAXES.

ANNEXE 4 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

TITRE DU PROJET : Langue d'accueil et langue de service dans six régions du Québec en 2022

NUMÉRO : 345211702

Tout prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit remplir et signer le présent formulaire et le produire avec sa soumission.

Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre à l'organisme public, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

JE SOUSSIGNÉ(E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

EN PRÉSENTANT À L'ORGANISME PUBLIC LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE « LA SOUMISSION »),

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT COMPLÈTES ET EXACTES,

AU NOM DE _____,
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

(CI-APRÈS APPELÉ « LE PRESTATAIRE DE SERVICES »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

- 1) LE PRESTATAIRE DE SERVICES N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU.
- 2) J'AI LU ET JE COMPRENS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION.
- 3) JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER EN SON NOM LA SOUMISSION.
- 4) JE RECONNAIS QUE LE PRESTATAIRE DE SERVICES SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DÉLIVRÉE PAR REVENU QUÉBEC.

ET J'AI SIGNÉ, _____
(SIGNATURE) (DATE)

DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION ET LA CONCLUSION DU CONTRAT

4. CONDITIONS GÉNÉRALES

4.1. COLLABORATION

Le prestataire de services s'engage à collaborer entièrement avec l'organisme public dans l'exécution du contrat et à tenir compte de toutes les instructions et recommandations de l'organisme public relatives à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

4.2. INSPECTION

L'organisme public se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire, mais à des heures normales, le travail lié aux services rendus par le prestataire de services. Celui-ci sera tenu de se conformer sans délai aux exigences et aux directives que lui donnera l'organisme public à la suite de ces inspections dans la mesure où elles se situent dans le cadre du contrat.

Toute inspection ainsi effectuée ne dégage pas pour autant le prestataire de services de sa responsabilité à l'égard de la réalisation finale de l'objet du contrat.

4.3. REGISTRE

Le prestataire de services devra tenir un registre des dépenses engagées dans l'exécution du contrat ainsi que des heures consacrées à l'exécution du contrat avec mention de l'utilisation qui en a été faite par les membres de son personnel.

L'organisme public pourra inspecter et vérifier ce registre à tout moment convenant aux parties et le prestataire de services devra faciliter ces inspections ou vérifications.

4.4. VÉRIFICATION

Les demandes de paiement découlant de l'exécution du présent contrat peuvent faire l'objet d'une vérification par l'organisme public.

4.5. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une

personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes par rapport à l'intérêt de l'organisme public. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer l'organisme public qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent point ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

Pour l'application du présent point, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

4.6. SOUS-CONTRAT

Lorsque la réalisation du présent contrat implique la participation de sous-contractants, sa réalisation et les obligations qui en découlent demeurent alors sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel l'organisme public a signé le contrat.

Le prestataire de services doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée. De plus, si le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, le prestataire de services doit s'assurer que le sous-contractant est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics.

4.7. CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus dans le présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de l'organisme public.

4.8. LIEN D'EMPLOI

Le prestataire de services est la seule partie patronale à l'égard de l'ensemble du personnel affecté à l'exécution du contrat et il devra en assumer tous les droits, obligations et responsabilités. Le prestataire de services devra notamment se conformer aux lois régissant les accidents du travail et à celles régissant les conditions de travail.

4.9. LOIS ET RÈGLEMENTS

Le prestataire de services s'engage à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec.

4.10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la Loi sur l'administration fiscale, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

4.11. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le prestataire de services ayant un établissement au Québec et comptant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins 6 mois doit se conformer aux critères d'application du point 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration pendant la durée du contrat.

4.12. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par l'organisme public, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

4.13. COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour férié, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant.

4.14. ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda;
- 3) la soumission présentée par le prestataire de services adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

5. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

5.1. CHARGÉ DE PROJET (DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

Le chargé de projet aura pleine autorité pour agir au nom du prestataire de services. Il dirigera et conseillera quotidiennement l'équipe de travail. Il sera le seul interlocuteur technique auprès de l'organisme public. Il devra entretenir un dialogue avec la représentante de l'organisme public afin de mieux évaluer et solutionner les problèmes relatifs à la réalisation du contrat.

5.2. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Les services requis et payés par l'organisme public avec les deniers publics pour son utilisation propre sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées et doivent apparaître séparément dans le bordereau de prix.

5.3. PAIEMENT

Le paiement s'effectuera selon les modalités de paiement établies à la clause 8 du contrat à signer. Les factures devront contenir, de façon générale, l'information suivante :

- le titre du projet;
- le numéro du projet;
- le numéro de facture;
- le numéro du bon de commande;
- la période de facturation;
- le détail des travaux effectués.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures. Après vérification, l'organisme public verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de validation de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

L'organisme public règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 8).

L'organisme public se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

5.4. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser et à protéger l'organisme public ainsi qu'à prendre fait et cause pour lui contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

5.5. RÉSILIATION

L'organisme public se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- 1) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le prestataire de services cesse ses activités de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, de la liquidation ou de la cession de ses biens;
- 3) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses déclarations;
- 4) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, l'organisme public adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit dans cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'organisme public tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services a obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par l'organisme public du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour l'organisme public.

L'organisme public se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, l'organisme public doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'organisme public tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services a obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

5.6. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE – ÉGALITÉ EN EMPLOI

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec ayant plus de 100 employés doit, pour se voir octroyer un contrat ou un sous-contrat de 100 000 \$ ou plus, s'engager, au préalable, à implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi conforme à la Charte des droits et libertés de la personne et respecter cet engagement.

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec ou d'une autre province ou d'un territoire du Canada qui a plus de 100 employés et dont le secteur d'activité

est sous réglementation fédérale ne doit pas s'engager au Programme d'obligation contractuelle du Québec, puisqu'il applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral.

Tout prestataire de services ou sous-contractant d'une autre province ou d'un territoire du Canada qui compte plus de 100 employés et à l'égard duquel un programme d'équité en emploi est applicable doit fournir, préalablement à la conclusion de tout contrat ou sous contrat de 100 000 \$ ou plus, une attestation selon laquelle il s'est engagé à implanter dans son entreprise un programme d'équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire.

Dans le cas d'un consortium non juridiquement organisé, les règles prévues au présent point s'appliquent à chacun des membres du consortium.

5.7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

5.7.1. Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

5.7.2. Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées, que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou qu'ils soient générés à l'occasion de sa réalisation :

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements, selon l'annexe 6 du présent document, et les

transmettre aussitôt à l'organisme public, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement de l'organisme public ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.

- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels à qui que ce soit sans le consentement de la personne concernée, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 14).
- 5) Soumettre à l'approbation de l'organisme public le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel, au nom de l'organisme public, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette collecte de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures indiquées à l'annexe 6 – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
- 9) **Le prestataire de services devra, au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois options suivantes :**
 - ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en retournant les documents visés à l'organisme public dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à l'organisme public une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
 - procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra l'organisme public et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et

confidentiels », jointe à l'annexe 8, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin;

- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives de l'organisme public. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à l'organisme public l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels », jointe à l'annexe 8, signée par la ou le responsable autorisé de cette entreprise.
- 10) Informer, dans les plus brefs délais, l'organisme public de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
 - 11) Fournir, à la demande de l'organisme public, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès à toute personne désignée par l'organisme public à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
 - 12) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par l'organisme public.
 - 13) Obtenir l'autorisation écrite de l'organisme public avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
 - 14) Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le prestataire de services au sous-contractant ou la collecte de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant :
 - soumettre à l'approbation de l'organisme public la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant;

- conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;
- exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au prestataire de services, dans les 60 jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.

15) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telles la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

5.7.3. La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de leurs obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

5.8. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires tels les rapports de recherche et autres, deviendront la propriété entière et exclusive de l'organisme public, qui pourra en disposer à son gré.

L'organisme public conserve en entier tout droit de propriété qu'il détient sur toute chose et, notamment, sur tout écrit, matériel informatique, modèle, concept, méthode et procédé qu'il communique au prestataire de services ou qu'il met à sa disposition. Ce dernier ne doit pas, sans l'autorisation de l'organisme public, se servir de ces éléments à des fins autres que l'exécution des travaux faisant l'objet du présent appel d'offres.

Le prestataire de services transfère à l'organisme public toutes les données, y compris les copies de sécurité, lesquelles sont la propriété entière et exclusive de l'organisme public. En aucun cas, le prestataire de services ne doit conserver une partie de ces données.

Droits d'auteur

Le prestataire de services accorde à l'organisme public une cession totale, exclusive et irrévocable de ses droits d'auteur portant sur les œuvres et documents réalisés en vertu du présent contrat.

L'organisme public est le seul propriétaire des œuvres et documents réalisés en vertu de ce contrat et détient le droit exclusif de production, de reproduction, d'adaptation, de traduction, d'exécution, de publication, de communication ou de représentation au public par quelque moyen que ce soit, et ce, en totalité ou en partie. L'organisme public se réserve le droit d'autoriser par écrit la publication, la production, la traduction, l'exécution, l'adaptation, la communication, la représentation ou la reproduction des œuvres et documents ainsi réalisés.

Cette cession est accordée sans limites territoriales et sans limites de temps.

Toute considération pour la cession de droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue.

Renonciation aux droits moraux

Le prestataire de services s'engage à obtenir de l'auteur des travaux réalisés, en faveur de l'organisme public, une renonciation à son droit moral à l'intégrité de ceux-ci comprenant une autorisation de modifier les travaux réalisés, de même qu'une renonciation à son droit moral de revendiquer la création des travaux.

Dans le cas où le prestataire de services est l'auteur des travaux réalisés, il renonce à son droit moral à l'intégrité de ceux-ci et autorise l'organisme public à modifier les travaux réalisés. Il renonce également à son droit moral de revendiquer la création des travaux.

Garanties

Le prestataire de services garantit à l'organisme public qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers l'organisme public contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause pour l'organisme public et à l'indemniser de tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

6. CONTRAT À SIGNER

CONTRAT DE SERVICES DE NATURE TECHNIQUE

PROJET NUMÉRO : _____

ENTRE : **Le gouvernement du Québec**, représenté par le ministre responsable de la Langue française, agissant pour l'**OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE**, qui a son siège au 800, rue du Square-Victoria, 31^e étage, C. P. 187, Montréal (Québec) H4Z 1C8, représenté aux fins des présentes par M^{me} Ginette Galarneau, présidente-directrice générale

(ci-après appelé « l'Office »)

ET : **(Nom de la personne morale)**, personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est **(numéro)**, ayant son siège social au **(adresse)**, représentée aux fins des présentes par **(nom de la représentante ou du représentant)**, **(fonction de la représentante ou du représentant)**, dûment autorisé(e) ainsi qu'il **(elle)** le déclare

(ci-après appelé(e) « le prestataire de services »)

1. INTERPRÉTATION

1.1 Documents contractuels

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres, qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda;
- 3) la soumission présentée par le prestataire de services adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le prestataire de services reconnaît avoir reçu une copie de l'ensemble de ces documents et les avoir lus, et il consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties, et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

1.2 Lois applicables et tribunal compétent

Le contrat est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

2. REPRÉSENTANTE OU REPRÉSENTANT DES PARTIES

L'Office, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne (nom et fonction du ou des représentant(s)) pour le représenter. Si un remplacement est rendu nécessaire, l'Office en avisera le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne (nom et fonction du ou des représentant(s)) pour le représenter. Si un remplacement est rendu nécessaire, le prestataire de services en avisera l'Office dans les meilleurs délais.

Dans les cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

3. OBJET DU CONTRAT

L'Office retient les services du prestataire de services, qui accepte de fournir des services dans le cadre du projet « Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de six régions du Québec en 2022 » conformément au présent contrat.

Le mandat du prestataire de services est de réaliser les travaux requis par l'Office conformément aux exigences énoncées dans les documents d'appel d'offres.

4. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat débute le _____ pour se terminer le _____.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Le prestataire de services s'engage à réaliser le mandat tel que décrit à la clause 3 du présent contrat.

5.2 L'Office s'engage à fournir les services, lorsque requis, au prestataire de services, comme spécifié dans les documents d'appel d'offres, et à lui verser les sommes visées à la clause 7 selon les modalités décrites à la clause 8.

6. AUTORISATION DE CONTRACTER

En cours d'exécution du contrat découlant du présent contrat, dans l'éventualité où le montant de la dépense est inférieur au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, ce dernier peut obliger le prestataire de services et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement à ce contrat, à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés publics dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

7. PRIX

Pour son exécution complète et entière, le présent contrat est fait en considération d'un prix (excluant tous les autres frais, coûts ou dépens que ce soit) de **(compléter)** dollars (\$), auquel s'ajoute une somme de **(compléter)** dollars (\$) correspondant aux taxes de vente applicables.

8. MODALITÉS DE PAIEMENT

- 8.1 Un plan de facturation sera déterminé par l'Office et le prestataire, au début du projet.
- 8.2 Le prestataire de services devra tenir un registre des dépenses engagées dans l'exécution du contrat ainsi que des heures consacrées à l'exécution du contrat avec mention de l'utilisation qui en a été faite par les membres de son personnel.

L'Office pourra inspecter et vérifier ce registre à tout moment convenant aux parties, et le prestataire de services devra faciliter ces inspections et vérifications.

Les factures devront contenir, de façon générale, les informations suivantes :

- le titre du projet;
- le numéro du projet;
- le numéro de la facture;
- la période de facturation;
- le détail des travaux effectués.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures. Après vérification, l'Office versera les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours suivant la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

- 8.3 L'Office, ainsi que stipulé à l'article 5.3 des *Conditions générales complémentaires* des documents d'appel d'offres, s'engage, après vérification de la facturation et des pièces justificatives nécessaires, et approbation par l'organisme public, à verser les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date la plus tardive entre la date de la réception et la date de la validation de la facture.

L'Office réglera normalement les factures conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 8).

L'Office se réserve le droit de procéder à toute vérification des factures déjà acquittées.

Les factures découlant de l'exécution du présent contrat peuvent faire l'objet d'une vérification par l'Office.

9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par l'Office, les données, renseignements, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, de façon générale, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Le prestataire de services, comme stipulé au paragraphe 9 du point 5.7.2 de la section Conditions générales complémentaires des documents d'appel d'offres, s'engage à :

- ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en retournant les documents visés à l'Office dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à l'organisme public une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.

Ou

- procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra la personne représentant l'Office et transmettre à celle-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'annexe 8, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin.

Ou

- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements

personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives de l'Office. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à l'Office l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'annexe 8, signée par la ou le responsable autorisé de cette entreprise.

10. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, l'Office se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

L'Office fait connaître, par avis selon les modalités prévues à la clause 13 du présent contrat, son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les 30 jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que l'Office accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

L'Office ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services que pour une raison valable relative à la qualité du travail ou des services, compte tenu du mandat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

L'Office se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus ainsi refusés par un tiers ou par le prestataire de services, aux frais de ce dernier.

11. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne pourra changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

12. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient quant à l'exécution du contrat ou à son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans la recherche de cette solution.

13. COMMUNICATIONS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

- L'Office : 800, rue du Square-Victoria, 31^e étage
Case postale 187
Montréal (Québec) H4Z 1C8
Téléphone : 514 873-6565
Télécopieur : 514 873-3488
- Le prestataire de services : (Adresse)
Téléphone :
Télécopieur :

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

14. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé à la date indiquée ci-dessous :

L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE,

(Date)

(Nom en lettres moulées, titre)

LE PRESTATAIRE DE SERVICES,

(Date)

(Nom en lettres moulées, titre)

ANNEXE 5 – PROGRAMME D’OBLIGATION CONTRACTUELLE
ÉGALITÉ EN EMPLOI

INFORMATIONS GÉNÉRALES

L’entreprise québécoise ayant plus de 100 employés au Québec doit, pour se voir octroyer un contrat de 100 000 \$ ou plus, s’engager, au préalable, à implanter un programme d’accès à l’égalité en emploi conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle doit donc signer un « Engagement au programme » (voir la section 4 du présent formulaire) ou, si elle en a déjà soumis un auparavant, indiquer le numéro de l’« Attestation d’engagement » qui lui a été accordée ou du « Certificat de mérite ».

Cette exigence s’applique aussi aux entreprises sous-contractantes de plus de 100 employés, lorsque le sous-contrat est de 100 000 \$ ou plus.

L’entreprise du Québec ou d’une autre province ou d’un territoire du Canada qui a plus de 100 employés et dont le secteur d’activité est sous réglementation fédérale ne doit pas s’engager au Programme d’obligation contractuelle du Québec, puisqu’elle applique déjà un programme d’équité en emploi conforme au programme fédéral.

L’entreprise d’une autre province ou d’un territoire du Canada qui compte plus de 100 employés et à l’égard de laquelle un programme d’équité en emploi est applicable doit fournir, préalablement à la conclusion de tout contrat ou sous-contrat de 100 000 \$ ou plus, une attestation selon laquelle elle s’est engagée à implanter un programme d’équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire.

1. IDENTIFICATION DE L’ENTREPRISE

Nom de l’entreprise : _____

Numéro d’entreprise du Québec (NEQ) : _____

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Télécopieur : _____

Nom du (de la) mandataire : _____

Titre du (de la) mandataire : _____

Téléphone du (de la) mandataire : _____

Signature du (de la) mandataire : _____ Date : _____

2. PROGRAMME D'ÉGALITÉ EN EMPLOI EXISTANT DANS L'ENTREPRISE

2.1 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU QUÉBEC

- *Inscrire le numéro de l'« Attestation d'engagement » :*

A - _____

Ou

- *Inscrire le numéro du « Certificat de mérite » :*

C - _____

Le ministère ou organisme doit vérifier cette information en consultant les listes du Secrétariat du Conseil du trésor.

Ou cocher la case suivante :

- Le secteur d'activité de l'entreprise est sous réglementation fédérale (l'entreprise applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral). Le ministère ou organisme doit vérifier cette information à partir du lien accessible par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec. Au besoin, il faut consulter le Registraire des entreprises pour connaître les autres noms utilisés par l'entreprise.***

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise doit remplir la section 3.1 ou 4, selon le cas.

J'atteste que mon entreprise est engagée ou assujettie à un programme d'égalité en emploi. Je reconnais que le non-respect des exigences de ce programme a pour effet d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que mon entreprise s'y conforme.

Signature du mandataire : _____ Date : _____

2.2 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU CANADA, MAIS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Cocher une des options suivantes :

- Le secteur d'activité de l'entreprise est sous réglementation fédérale (l'entreprise applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral). Le ministère ou organisme doit vérifier cette information à partir du lien accessible par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec.***

- L'entreprise s'est déjà engagée à implanter un programme d'équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire (dans le cas où les dispositions d'un tel programme sont applicables). L'attestation d'engagement doit être fournie.***

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise doit remplir la section 3.2.

J'atteste que mon entreprise s'est engagée à implanter un programme d'équité en emploi ou qu'elle s'est assujettie audit programme. Je reconnais que le non-respect des exigences de ce programme a pour effet d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que mon entreprise s'y conforme.

Signature du (de la) mandataire : _____ Date : _____

3. ENGAGEMENT À UN PROGRAMME D'ÉGALITÉ EN EMPLOI NON REQUIS

3.1 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU QUÉBEC

S'il n'est pas nécessaire d'obtenir un engagement au programme, indiquer la ou les raisons applicables :

- Le contrat ou le sous-contrat sera inférieur à 100 000 \$.
- L'entreprise ne compte pas plus de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Québec. **Le ministère ou organisme doit vérifier cette information auprès du Registraire des entreprises.**

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise est dans l'obligation de remplir la section 4.

3.2 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU CANADA, MAIS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

S'il n'est pas nécessaire d'obtenir un engagement au programme, indiquer la ou les raisons applicables :

- Le contrat ou le sous-contrat sera inférieur à 100 000 \$.
- L'entreprise ne compte pas, dans sa province ou son territoire, plus de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel.
- L'entreprise n'a jamais fait affaire avec le gouvernement de sa province ou de son territoire.
- L'entreprise n'a pas de programme applicable dans sa province ou son territoire.

4. ENGAGEMENT AU PROGRAMME*

Afin de me conformer au programme d'obligation contractuelle, je, au nom de l'entreprise que je représente, m'engage, advenant **la conclusion d'un contrat ou d'un sous-contrat de 100 000 \$ ou plus** :

- à implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et à respecter les modalités de mise en œuvre énoncées à la section 5 du présent formulaire.

Nombre d'employés au Québec : _____

Je reconnais que le non-respect de cet engagement a pour effet d'annuler mon « Attestation d'engagement » et d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que je détienne une nouvelle attestation.

Signature du (de la) mandataire : _____ Date : _____

*** Prenez note que l'attestation d'engagement au programme sera délivrée uniquement à l'entreprise qui obtiendra le contrat ou le sous-contrat. Ce programme ne peut être mis en place de façon proactive.**

L'organisme public doit transmettre le formulaire de l'entreprise adjudicataire, lorsque la section 4 est remplie, au Secrétariat du Conseil du trésor, et y joindre le rapport d'adjudication.

5. CONTENU DE L'ENGAGEMENT – MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

1. Information, par le (la) mandataire général(e), auprès du personnel, du syndicat ou de l'association d'employés et d'employées, de l'engagement pris par l'entreprise d'implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi conforme à la **Charte des droits et libertés de la personne du Québec**.
2. Nomination de cadres supérieurs responsables de la mise en œuvre du programme.
3. Mise en œuvre du programme en quatre phases.
 - 3.1 Diagnostic de la situation des membres des groupes cibles dans l'entreprise.
 - 3.1.1 Détermination d'une sous-utilisation des membres des groupes cibles à l'aide des analyses de l'effectif et de la disponibilité.
 - 3.1.2 Dépistage des règles et des pratiques de l'entreprise qui pourraient avoir ou qui ont eu des effets discriminatoires sur les membres des groupes cibles, à l'aide de l'analyse du système d'emploi.
 - 3.2 Élaboration du programme.
 - 3.2.1 Fixation des objectifs numériques.
 - 3.2.2 Choix des mesures de redressement pour contrer la sous-utilisation.
 - 3.2.3 Choix des mesures d'égalité de chances pour contrer les règles et les pratiques discriminatoires.
 - 3.2.4 Choix des mesures de soutien, s'il y a lieu.
 - 3.2.5 Établissement d'un échéancier de réalisation.
 - 3.2.6 Choix des moyens de contrôle.
 - 3.3 Implantation du programme.
 - 3.4 Évaluation du programme.
4. Transmission à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, dans les délais prévus, des documents suivants pour fins de vérification de conformité aux engagements pris et aux lignes directrices concernant la validité des programmes d'accès à l'égalité établis volontairement dans le secteur de l'emploi :
 - dans les neuf mois suivants l'avis de la Commission : les résultats de la phase de diagnostic (3.1);
 - dans les quatre mois suivants et selon les résultats de la phase diagnostic : le plan du programme (3.2);
 - annuellement, et ce, jusqu'à la fin du programme : un rapport sur l'implantation du programme.

ANNEXE 6 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Je soussigné(e), (**nom de la personne**), exerçant mes fonctions au sein de (**nom du prestataire de services**), déclare formellement ce qui suit.

1. Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services concernant (**objet du contrat intervenu**) entre l'Office québécois de la langue française et mon employeur en date du (**remplir**).
2. Je m'engage, sans limites de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ni permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé(e) à le faire par l'Office québécois de la langue française ou par l'un de ses représentants autorisés.
3. Je m'engage également, sans limites de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et l'Office québécois de la langue française.
4. J'ai été informé(e) que le non-respect, par le (la) soussigné(e), de tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toute autre procédure en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité.
5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

ET J'AI SIGNÉ À _____

CE _____ JOUR DU MOIS DE _____ DE L'AN _____.

(Signature du déclarant ou de la déclarante)

ANNEXE 7 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels doivent mettre en place des mesures de sécurité propres à préserver le caractère confidentiel de ces données. Cette obligation découle à la fois de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. À la suite d'incidents majeurs qui lui ont été signalés, la Commission d'accès à l'information a réfléchi sur les moyens à prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels au moment de leur destruction.

Au sein de l'organisme ou de l'entreprise, il est important que chaque employée ou employé, à son poste de travail, se sente responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle ou il traite. C'est ainsi qu'elle ou il ne doit pas jeter au rebut les documents, cartes de mémoire flash, clés USB, disques durs d'ordinateur, CD, DVD, etc., qui en contiennent, sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué.

La Commission suggère aux organismes et entreprises de désigner une personne qui sera responsable de mettre en place et de surveiller l'application d'une politique sur la destruction de documents contenant des renseignements personnels.

Le déchiquetage de documents sur support papier, le formatage de médias numériques réutilisables et la destruction physique de médias numériques non réutilisables demeurent les meilleures méthodes de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents sur support papier à détruire, il faut les entreposer dans un endroit fermé à clef avant de les confier à une entreprise spécialisée de récupération de papier.

La Commission voit mal comment la destruction des documents contenant des renseignements personnels pourrait s'effectuer sur la foi d'une simple entente verbale. Aussi, un contrat en bonne et due forme concernant la destruction des documents devrait-il contenir au moins des clauses spécifiant :

- le procédé utilisé pour la destruction des documents;
- la nécessité d'un accord préalable entre les parties avant de confier la destruction des documents confidentiels à un sous-contractant;
- les pénalités aux dépens de l'entreprise de récupération si elle ne respecte pas ses engagements.

En outre, dans ce même contrat, la Commission est d'avis que l'entreprise de récupération devrait :

- reconnaître que les renseignements personnels contenus dans les documents sont de nature confidentielle;
- faire signer un engagement à la confidentialité à toute personne qui aura à manipuler ces documents;
- s'engager à ce que les documents soient entreposés dans des locaux sécuritaires et qu'ils soient toujours sous bonne garde jusqu'à leur destruction;
- veiller à limiter de façon très stricte l'accès aux lieux où les documents sont entreposés ou transformés;
- s'engager à ne pas céder les documents en sa possession à des tiers à des fins autres que la transformation du papier préalablement et obligatoirement déchiqueté;
- assurer à son client le droit d'avoir accès en tout temps à ses installations, toute la durée du contrat;
- voir à la destruction totale des documents qui ne font pas l'objet d'une transformation;
- faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus.

ANNEXE 8 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
ET CONFIDENTIELS

Je soussigné(e), _____
(Prénom et nom de l'employé(e))

exerçant mes fonctions au sein de _____

dont le bureau principal est situé à l'adresse _____

_____ ,
déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) à certifier que les renseignements personnels et
confidentiels communiqués par l'organisme public ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

_____ (Nom du prestataire de services)

et qui prend fin le _____, ont été détruits selon les méthodes suivantes :
Date

Cochez les cases appropriées :

<input type="checkbox"/>	par déchiquetage : renseignements sur support papier;
<input type="checkbox"/>	par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique;
<input type="checkbox"/>	par un autre mode de destruction (préciser le support et le mode de destruction) : _____ _____ _____

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À _____, CE _____ JOUR
DU MOIS DE _____ DE L'AN _____.

(Signature de l'employé(e))

À remplir seulement après la destruction des renseignements. Cependant, vous devez cocher une des cases de la clause 9 du contrat, au moment de sa signature.

ANNEXE 9 – DÉCLARATION CONCERNANT LA REPRODUCTION DE DOCUMENTS
CONTENUS DANS UNE SOUMISSION TRANSMISE SUR SUPPORT PAPIER

TITRE DU PROJET : LANGUE D'ACCUEIL ET LANGUE DE SERVICE DANS SIX RÉGIONS DU QUÉBEC EN 2022
NUMÉRO : 345211702

LA PRÉSENTE DÉCLARATION DOIT ÊTRE REMPLIE DANS LE CAS OÙ CERTAINS DOCUMENTS CONTENUS DANS UNE SOUMISSION TRANSMISE SUR SUPPORT PAPIER NE SONT PAS DES ORIGINAUX, MAIS DES DOCUMENTS QUI ONT ÉTÉ REPRODUITS. CONSTITUE NOTAMMENT UN DOCUMENT REPRODUIT LA PHOTOCOPIE D'UN DOCUMENT DONT L'ORIGINAL SUR SUPPORT PAPIER A ÉTÉ SIGNÉ DE FAÇON MANUSCRITE. CONSTITUE ÉGALEMENT UN DOCUMENT REPRODUIT UN DOCUMENT IMPRIMÉ DONT L'ORIGINAL SUR SUPPORT TECHNOLOGIQUE A ÉTÉ SIGNÉ À L'AIDE D'UN PROCÉDÉ DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE.

JE SOUSSIGNÉ(E), _____ <i>NOM ET TITRE DE LA PERSONNE QUI A PROCÉDÉ À LA REPRODUCTION DES DOCUMENTS</i>
AGISSANT POUR _____ <i>NOM DU SOUMISSIONNAIRE</i>
À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES LANCÉ PAR _____ <i>NOM DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME PUBLIC</i>
ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS. Dans le cas où la soumission transmise contient des documents imprimés dont les originaux sur support technologique ont été signés à l'aide d'un procédé de signature électronique :
<ul style="list-style-type: none">• format des documents sources : PDF ___ DOC ___ XLS ___ JPEG ___ AUTRE (_____)• imprimante(s) utilisée(s) (marque(s), modèle(s)) : _____• garantie du procédé quant à la préservation de l'intégrité : par défaut ___ autre (colorimétrie, résolution, qualité) _____
Je soussigné(e) déclare que :
<ul style="list-style-type: none">▪ je suis une personne en autorité ou responsable de la conservation des documents transmis dans la présente soumission et que j'ai effectué la reproduction de ces documents;▪ les documents transmis ont été reproduits dans leur totalité, qu'ils comportent la même information que les documents sources et que leur intégrité est assurée;▪ je reconnais que la version reproduite des documents transmis sera considérée comme ayant la même valeur juridique que la version source;▪ le matériel et les logiciels utilisés le cas échéant sont au minimum de qualité standard et que j'ai utilisé minimalement les options par défaut pour garantir la meilleure qualité des reproductions;▪ je m'engage à conserver les originaux ou les documents sources pendant une période de trois ans à compter de la date de la transmission de la présente soumission;▪ les informations fournies dans la présente déclaration sont exactes.
ET J'AI SIGNÉ, _____ <i>SIGNATURE</i> _____ <i>DATE</i>

ANNEXE 10 – PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET DIRECTIVS RELATIVES AU TRAVAIL DE TERRAIN

1. Introduction¹

L'enquête de 2022 sur la langue d'accueil et la langue de service dans les commerces se situe dans le sillage d'enquêtes du genre menées depuis les années 1980 sur l'île de Montréal. Ces études visaient principalement à mieux connaître la situation du français comme langue utilisée pour accueillir et pour servir la clientèle des commerces de certaines zones précises ou sur l'ensemble de l'île de Montréal. L'une des nouveautés de l'enquête de 2022 est d'étendre à six régions le territoire visé par l'étude en reproduisant la même méthodologie : l'île de Montréal, la Rive-Sud de Montréal, Laval, Gatineau, Québec et Sherbrooke. Le plan d'échantillonnage s'inspire de celui mis en œuvre lors des dernières enquêtes. Ce rapport décrit la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage des commerces à visiter pour observer la langue d'accueil et la langue de service utilisées.

2. Objectifs et description du plan d'échantillonnage

L'enquête est orientée vers deux types de commerces, c'est-à-dire les commerces ayant pignon sur rue et ceux situés dans un centre commercial avec mail, c'est-à-dire un centre commercial où les boutiques ne sont généralement accessibles que de l'intérieur du bâtiment.

Pour les commerces ayant pignon sur rue, l'objectif du plan d'échantillonnage est d'obtenir un échantillon aléatoire représentatif de l'ensemble des commerces situés sur l'île de Montréal, sur la Rive-Sud de Montréal, à Laval, à Gatineau, à Québec et à Sherbrooke. Sur l'île de Montréal, pour des raisons de comparaison historique et pour s'assurer de la représentativité des résultats, une plus grande concentration de l'échantillon doit s'effectuer dans quatre strates spécifiques : 1) le centre-ville ouest; 2) le couloir du boulevard Saint-Laurent; 3) le quartier Côte-des-Neiges–Snowdon; 4) la municipalité de Pointe-Claire. Il est toutefois important de veiller à bien couvrir le reste de l'île de Montréal. Autant pour ce dernier territoire que pour les cinq autres territoires visés par l'enquête, il faut que les points d'observation soient le plus regroupés possible pour que le travail sur le terrain soit efficace. La méthode élaborée doit donc permettre, d'une part, de contrôler les probabilités de sélection des commerces ayant pignon sur rue et, d'autre part, de maîtriser la dispersion géographique.

Pour les commerces ayant pignon sur rue, une technique d'échantillonnage à deux degrés a été privilégiée, comme ce fut le cas en 2010 et en 2017, ce qui inclut la sélection de segments de rue ainsi que la sélection de commerces sur les segments de rue sélectionnés. L'échantillon demeure représentatif des commerces des territoires visés, ce qui permet d'assurer la pertinence et l'exactitude des comparaisons avec les résultats d'enquêtes précédentes en ce

¹ Le présent document est inspiré du document méthodologique préparé par le statisticien Victor Tremblay lors des études de 2017 et de 2010.

qui concerne la langue d'accueil et la langue de service dans les commerces de l'île de Montréal.

En ce qui concerne les commerces situés dans un centre commercial avec mail, une mise à jour de la liste des centres existants sur l'île de Montréal a été effectuée. La liste des centres commerciaux situés dans chacun des cinq autres territoires a aussi été créée. La liste des centres commerciaux situés sur l'île de Montréal a été découpée selon la stratification évoquée précédemment, et l'échantillon a été tiré au hasard à partir de cette liste. Les plus grands centres commerciaux ainsi que tous ceux du quartier Côte-des-Neiges–Snowdon et de la municipalité de Pointe-Claire ont été inclus dans l'échantillon. Les autres ont été sélectionnés par tirage au sort. Dans les centres commerciaux de l'échantillon, la sélection aléatoire des commerces visités s'effectuera grâce à un pas d'échantillonnage et à un parcours prédéterminés.

3. Définition de la population de référence

Les établissements commerciaux de détail représentent la population visée par l'enquête. Il s'agit donc d'établissements qui offrent habituellement un accueil et un service à leur clientèle. Des exclusions explicites visent les établissements gouvernementaux (y compris notamment la Société des alcools du Québec, la Société québécoise du cannabis et la Société de l'assurance-automobile du Québec), les cliniques médicales, les commerces de gros et les établissements qui exercent leurs activités surtout par téléphone, les établissements dont la clientèle se présente exclusivement sur rendez-vous ou encore ceux situés dans des tours de bureaux avec un accès restreint. Les établissements admissibles excluent aussi les entreprises manufacturières, les bureaux professionnels ainsi que les corporations et les organismes qui ne sont pas strictement des commerces. Bref, ces exclusions visent à n'inclure que les commerces vraiment accessibles à la clientèle de passage.

Une précision mérite d'être apportée. L'unité d'analyse de cette enquête est ultimement le contact entre la clientèle et le personnel des établissements commerciaux et non les commerces eux-mêmes. Les commerces constituent le point d'ancrage de l'échantillon.

4. Méthodologie

Dans l'ensemble des territoires visés par la présente enquête, un objectif de 7 985 commerces à visiter a été établi à partir de deux aires d'observation ou types de commerces : ceux qui ont pignon sur rue (6 040 commerces) et ceux qui sont situés dans un centre commercial (1 945 commerces). Comme les commerces de quatre territoires (île de Montréal, Rive-Sud, Laval et Gatineau) seront visités à deux reprises, le nombre de visites pourrait s'élever jusqu'à un maximum de 13 988 visites. Il est toutefois important de noter que les études de 2010 et de 2017 ont démontré qu'une part non négligeable de commerces n'étaient pas ouverts le soir ou le samedi. Le nombre total de visites risque donc d'être moins élevé que l'objectif initial.

4.1. Stratification générale et répartition de l'échantillon sur l'île de Montréal

Les strates d'échantillonnage sont définies en fonction des aires d'observation (commerces ayant pignon sur rue ou commerces situés dans un centre commercial). Un découpage géographique de l'île de Montréal en cinq strates a été effectué, à l'instar de ce qui a été fait dans les études antérieures. Comme il n'y a pas de centres commerciaux situés dans la zone du boulevard Saint-Laurent, neuf strates sont donc utilisées. Les objectifs de commerces sélectionnés sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

L'objectif total s'établit à 3 232 commerces à visiter, dont 2 390 commerces ayant pignon sur rue et 842 commerces situés dans un centre commercial. La grande zone du « reste de l'île de Montréal » concentre environ 60 % de ces commerces avec 1 600 commerces ayant pignon sur rue et 320 commerces situés dans un centre commercial. Il est à noter que les commerces de l'île de Montréal seront visités à deux reprises, ce qui signifie que l'objectif de visites réalisées s'établit à un maximum de 6 464 visites.

Tableau 1. Répartition des objectifs liés au nombre d'observations de l'échantillon selon les strates et les aires d'observation sur l'île de Montréal

Strates	Aires d'observation		Total
	Commerces ayant pignon sur rue	Commerces situés dans un centre commercial	
1) Boulevard Saint-Laurent	200	0	200
2) Centre-ville ouest	275	285	560
3) Côte-des-Neiges-Snowdon	200	112	312
4) Pointe-Claire	115	125	240
5) Reste de l'île de Montréal	1 600	320	1 920
Total	2 390	842	3 232

Plus précisément, les strates ci-dessus correspondent aux territoires suivants :

Zone 1 : *Le boulevard Saint-Laurent et sa périphérie*

Cette zone englobe tous les commerces situés sur le boulevard Saint-Laurent à partir de la rue Jean-Talon jusqu'à son extrémité sud ainsi que ceux situés sur les rues transversales et ayant des numéros d'immeuble entre 0 et 400, est ou ouest. Les RTA (région de tri d'acheminement, soit les trois premiers caractères d'un code postal) que traverse cette zone sont : H2S, H2T, H2W, H2X, H2Y et H2Z.

Zone 2 : *Le centre-ville ouest*

Ce territoire comprend toutes les artères et les aires commerciales appartenant aux RTA suivantes : H3A, H3B, H3G, H3H et H3Z.

Zone 3 : *Le quartier Côte-des-Neiges-Snowdon*

Ce quartier correspond aux artères commerciales situées dans les RTA suivantes : H3X, H3W, H3V, H3T, H3S, H3R et H4P.

Zone 4 : *La municipalité de Pointe-Claire*

Les artères commerciales de cette municipalité correspondent aux RTA suivantes : H9R et H9S.

Zone 5 : *Le reste de l'île de Montréal*

Ce territoire comprend toutes les RTA non incluses dans les quatre autres zones. Pour les RTA chevauchant la zone 1, seuls les codes postaux non compris dans cette zone ont été retenus dans la zone 5.

4.2. Répartition de l'échantillon dans les cinq autres territoires à l'étude

Dans les territoires de la Rive-Sud, de Laval, de Gatineau, de Québec et de Sherbrooke, l'échantillonnage est encore une fois réalisé en fonction des aires d'observation (commerces ayant pignon sur rue ou commerces situés dans un centre commercial). Par contre, l'échantillonnage proposé ne comporte qu'une seule strate. Comme il s'agit de la première étude sur la langue d'accueil et la langue de service dans ces régions, il n'a pas été possible de déterminer si des secteurs nécessiteraient une stratification plus fine pour surreprésenter les commerces d'une RTA, d'un quartier ou d'une zone en particulier. Au total, 3 650 commerces ayant pignon sur rue ainsi que 1 103 commerces situés dans un centre commercial sont visés par l'échantillon. Étant donné que les commerces de certaines zones seront visités à deux reprises, un maximum de 7 524 visites devrait être effectué.

Tableau 2. Répartition des objectifs liés au nombre d'observations de l'échantillon selon la strate et les aires d'observation dans les cinq autres territoires étudiés

Territoires étudiés	Aires d'observation		Total
	Commerces ayant pignon sur rue	Commerces situés dans un centre commercial	
Laval*	750	230	980
Rive-Sud (Longueuil, Brossard, Boucherville)*	725	208	933
Gatineau*	700	158	858
Québec	800	362	1 162
Sherbrooke et Magog	675	145	820
Total	3 650	1 103	4 753

* Les commerces de ces territoires seront visités à deux reprises.

4.3. Base d'échantillonnage et stratification fine pour les commerces ayant pignon sur rue

Comme aucune liste des établissements commerciaux ayant pignon sur rue n'existe, il faut, pour construire l'échantillon, procéder en deux étapes :

- 1) choisir au hasard des codes postaux attribués à chacun des territoires à partir de la base de clients « affaires » abonnés au réseau téléphonique filaire;
- 2) dresser la liste, pour chaque code postal, de tous les commerces admissibles qui y sont situés et sélectionner, parmi ceux-ci, les commerces admissibles à visiter.

Les codes postaux ont été sélectionnés au hasard parmi tous ceux où se trouvaient des établissements commerciaux. Comme le nombre de commerces ayant pignon sur rue varie passablement d'un code postal à l'autre, deux mécanismes permettent de contrôler la taille de l'échantillon :

- 1) le calcul préalable du nombre d'observations à effectuer par RTA en fonction de la répartition proportionnelle du nombre de commerces à l'intérieur de chacun des territoires ou de chacune des strates pour l'île de Montréal;
- 2) l'application d'une fraction modulée d'échantillonnage, pour les strates de l'île de Montréal exclusivement, selon le nombre total de commerces sur chaque territoire défini par code postal.

Enfin, lors du traitement des données, une pondération est introduite pour tenir compte de la variation des probabilités de sélection des commerces.

Ainsi, pour que la dispersion géographique des observations soit bien contrôlée, celles-ci ont été réparties à l'intérieur des strates ou des zones proportionnellement au nombre d'établissements commerciaux présents dans chaque RTA (jouant le rôle de sous-strates) d'après le plus récent dénombrement de Postes Canada, en excluant les cases postales (en date de décembre 2022²). Les tableaux de l'annexe A présentent, par RTA et par territoire étudié, le nombre total d'établissements commerciaux selon Postes Canada. L'hypothèse sous-jacente à cette répartition de l'échantillon est que, d'une RTA à l'autre, le nombre d'établissements commerciaux ayant pignon sur rue et visés par l'enquête est proportionnel au nombre d'adresses commerciales selon Postes Canada (à l'exception des cases postales). Les tableaux 3 à 8 ci-dessous présentent les objectifs liés au nombre de commerces à visiter pour chacune des strates et des sous-strates, et ce, selon le territoire étudié.

Par ailleurs, avant la collecte de données, il est difficile de prévoir le nombre moyen d'observations que comportera chaque segment de rue défini comme un code postal. Une approche prudente nous mène à générer plus de codes postaux par RTA que le nombre normalement nécessaire, notamment dans les secteurs plus industriels d'une municipalité. À l'intérieur de chaque sous-strate, les codes postaux ont été ordonnés aléatoirement de manière à ce que les observatrices et les observateurs puissent cesser le travail dès que l'objectif est atteint, sans que la représentativité soit affectée.

² Ce dénombrement a été fait avec l'application Cibleur précis, disponible sur le site de Postes Canada au <https://www.canadapost-postescanada.ca/information/cg/app/cts/ciblage.jsf>.

Tableau 3. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par zone et par RTA sur l'île de Montréal

Boul. Saint-Laurent et périphérie			Centre-ville		
Strate (zone)	RTA	n	Strate (zone)	RTA	n
1	H2S*	21	2	H3A	72
1	H2T*	48	2	H3B	83
1	H2W*	27	2	H3G	37
1	H2X*	44	2	H3H	32
1	H2Y*	48	2	H3Z	52
1	H2Z*	11			
Sous-total		200	Sous-total		275
Côte-des-Neiges–Snowdon			Pointe-Claire		
Strate (zone)	RTA	n	Strate (zone)	RTA	n
3	H3R	37	4	H9R	93
3	H3S	39	4	H9S*	22
3	H3T	14			
3	H3V	7			
3	H3W	33			
3	H3X	20			
3	H4P	51			
Sous-total		200	Sous-total		115
Reste de l'île de Montréal					
Strate (zone)	RTA	n	Strate (zone)	RTA	n
5	H2S*	39	5	H3E	9
5	H2T*	14	5	H3J	10
5	H2W*	8	5	H3K	14
5	H2X*	12	5	H3L	22
5	H2Y*	17	5	H3M	10
5	H2Z*	11	5	H3N	29
5	H1A	16	5	H3P	7
5	H1B	24	5	H4A H3Y	29
5	H1C	5	5	H4B	13
5	H1E	35	5	H4C	29
5	H1G	35	5	H4E	21
5	H1H	37	5	H4G	24
5	H1J	27	5	H4H	5
5	H1K	11	5	H4J	9
5	H1L	16	5	H4K	4
5	H1M	21	5	H4L	25
5	H1N	28	5	H4M	12
5	H1P	36	5	H4N	38
5	H1R	20	5	H4R	46
5	H1S	32	5	H4S	45
5	H1T	16	5	H4T	40
5	H1V	16	5	H4V	6
5	H1W	22	5	H4W	9
5	H1X	11	5	H4X	6
5	H1Y	17	5	H4Y	5

5	H1Z	34	5	H8N	35
5	H2A	14	5	H8P	6
5	H2B	10	5	H8R	18
5	H2C	14	5	H8S	23
5	H2E	13	5	H8T	17
5	H2G	27	5	H8Y H8Z H9A	18
5	H2H	19	5	H9B	15
5	H2J	29	5	H9C	4
5	H2K	23	5	H9E H9J H9K	4
5	H2L	34	5	H9G	6
5	H2M	10	5	H9H	28
5	H2N	44	5	H9P	30
5	H2P	19	5	H9S*	7
5	H2R	28	5	H9W	5
5	H2V	38	5	H9X	9
5	H3C	25	Sous-total		1 600
				Total	2 390

Tableau 4. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par RTA à Laval

Strate	RTA	n	Strate	RTA	n
1	H7A H7B	12	1	H7P	62
1	H7C	42	1	H7R	26
1	H7E H7J	44	1	H7S	66
1	H7G	36	1	H7T	90
1	H7H H7K	24	1	H7V	62
1	H7L	135	1	H7W	29
1	H7M	52	1	H7X H7Y	34
1	H7N	37	Total		750

Tableau 5. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par RTA sur la Rive-Sud

Strate	RTA	n	Strate	RTA	n
1	J4B	115	1	J4R J4S	23
1	J4G	60	1	J4W	43
1	J4H	63	1	J4V	43
1	J4J	53	1	J4X	18
1	J4K	77	1	J4Y	80
1	J4L J4M	26	1	J4Z	54
1	J4N	25			
1	J4P	45	Total		725

Tableau 6. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par RTA à Gatineau

Strate	RTA	n	Strate	RTA	n
1	J8L	46	1	J8Y	124
1	J8M	28	1	J8Z	44
1	J8P	89	1	J9A	20
1	J8R	39	1	J9H	51
1	J8T	150	1	J9J	32
1	J8V	24			
1	J8X	52	Total		700

Tableau 7. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par RTA à Québec

Strate	RTA	n	Strate	RTA	n
1	G1B G1C	49	1	G1Y	6
1	G1E	21	1	G2A	5
1	G1G	20	1	G2B	19
1	G1H	34	1	G2C	15
1	G1J	23	1	G2E	33
1	G1K	71	1	G2G	19
1	G1L	31	1	G2J	23
1	G1M	46	1	G2K	32
1	G1N	55	1	G2L G2M	7
1	G1R	58	1	G2N	13
1	G1S	29	1	G3E	7
1	G1T	7	1	G3G	4
1	G1V	73	1	G3J G3S	7
1	G1P	42	1	G3K	9
1	G1W	19			
1	G1X	23	Total		800

Tableau 8. Répartition des objectifs liés au nombre d'établissements commerciaux à visiter par RTA à Sherbrooke et à Magog

Strate	RTA	n	Strate	RTA	n
1	J1C	18	1	J1L	104
1	J1E	34	1	J1M	18
1	J1G	78	1	J1N	62
1	J1H	129	1	J1R	25
1	J1J	64	1	J1X	125
1	J1K	19	Total		675

Dans le tableau 3, on constate que les RTA de la zone 1 appartiennent aussi à la zone 6. Les six RTA concernées ont été découpées en deux : selon les codes postaux liés à la zone 1 ou à la zone 6 et selon les objectifs liés au nombre de commerces à visiter, lesquels ont été répartis proportionnellement entre les RTA de manière à respecter les objectifs globaux des zones 1 (soit 200) et 5 (soit 1 600). De même, la RTA « H9S » a dû être découpée en deux parties puisqu'elle est partagée entre la zone 4 (Pointe-Claire) et la zone 5. Grâce à ces découpages, les zones délimitées sont mutuellement exclusives et les résultats qui en découlent peuvent être directement comparés avec ceux des années antérieures.

4.4. Sélection des codes postaux

Pour la sélection des codes postaux, il fallait adopter une approche prudente qui comporte un certain nombre d'adaptations par rapport à la procédure appliquée en 2017, car, lors de ce dernier exercice, le rendement de l'échantillon s'était avéré insuffisant pour atteindre les cibles dans certaines RTA précises. C'était notamment le cas dans les zones plus industrielles de l'île de Montréal, par exemple à Dorval, où les entreprises n'offrent pas d'accueil et de service à leur clientèle.

Ainsi, les codes postaux qui comptaient au moins trois inscriptions commerciales dans la base téléphonique ont été retenus, comme recommandé à la suite des études de 2010 et de 2017. C'est la firme Échantillonneur ASDE, spécialisée dans l'échantillonnage pour les sondages téléphoniques, qui produit l'échantillon de segments de rue par RTA.

Les codes postaux sélectionnés ont été regroupés et ordonnés aléatoirement à l'intérieur de chaque sous-strate (RTA). Ainsi, les codes postaux retenus apparaissent successivement de façon aléatoire dans une liste. Les observatrices et les observateurs doivent obligatoirement visiter ces segments de rue dans l'ordre présenté. Lorsque l'objectif lié au nombre d'observations dans une RTA est atteint, les commerces des autres codes postaux de la RTA ne sont pas visités.

Pour que le repérage sur le terrain du territoire correspondant à chaque code postal soit facilité, une adresse complète lui est associée. Cependant, cette adresse n'étant qu'un point de repère, elle n'a pas à correspondre à un commerce admissible. En fait, l'unité choisie est une grappe définie par le code postal, c'est-à-dire l'ensemble des établissements commerciaux qui se situent sur le segment de rue de l'adresse de référence. En général, le segment de rue se situe du même côté de la rue et entre deux intersections perpendiculaires³.

Enfin, pour optimiser la collecte et pour les fins de la gestion du terrain, un nombre de segments tirés aléatoirement pourra tout de même être organisé de manière logique dans chacune des RTA. L'objectif est de limiter les déplacements des observatrices et des observateurs d'un segment de rue à l'autre. Identifiés par le chargé de l'Office, ces segments de rue devront tous être visités par les observatrices et les observateurs, et ce, même si l'objectif est atteint. Si l'objectif n'est pas atteint lorsque tous les segments de rue organisés pour les déplacements ont été visités, les observatrices et les observateurs doivent poursuivre

³ Pour connaître la définition précise d'un code postal, il suffit taper les six caractères dans un moteur de recherche.

avec les segments de rue restants dans la liste remise par l'Office. L'observatrice ou l'observateur doit absolument respecter l'ordre du tirage aléatoire des codes postaux. Par ailleurs, un numéro séquentiel est associé à chaque code postal sélectionné. Ce numéro séquentiel permet d'assurer un contrôle de la qualité sur le terrain et de vérifier si l'ordre aléatoire des codes postaux est respecté sur le terrain.

4.5. Définition des grappes

Pour les fins de ce modèle d'échantillonnage, une grappe regroupe tous les commerces admissibles, c'est-à-dire ceux appartenant à la population de référence et étant situés dans le code postal choisi. En règle générale, la grappe est l'ensemble de tous les commerces ayant pignon sur rue et étant situés du même côté de la rue que l'adresse de référence, entre les deux intersections perpendiculaires comprenant cette adresse de référence. Lorsque cette règle ne peut s'appliquer, par exemple si un segment de rue ne compte pas deux intersections perpendiculaires, c'est le contenu du code postal qui définit la grappe.

4.6. Sélection des commerces ayant pignon sur rue

Les grappes, c'est-à-dire les codes postaux, peuvent être classées en trois groupes selon le nombre de commerces qu'on y trouve : faible, moyen et élevé. Cette classification a pour but d'atténuer les variations excessives du nombre d'observations à effectuer par grappe en appliquant une fraction d'échantillonnage modulée en fonction de la densité des commerces. La section 5, qui traite des directives d'échantillonnage sur le terrain, précise ces fractions d'échantillonnage ainsi que la classification des segments de rue.

4.7. Échantillonnage dans les centres commerciaux

L'annexe B contient la liste des centres commerciaux présents dans chacun des territoires étudiés. Dans le tableau 9 ci-dessous, on dénombre 81 centres commerciaux abritant près de 5 000 commerces sur les territoires visés par l'étude.

Sur l'île de Montréal, trois centres commerciaux se trouvent dans le quartier Côte-des-Neiges–Snowdon et comptent ensemble environ cent dix-douze commerces. Vu ce petit nombre, il n'y a aucun échantillonnage dans cette zone, tous les commerces doivent être visités. De même, dans la municipalité de Pointe-Claire, les deux centres commerciaux répertoriés ont été retenus dans l'échantillon et les commerces qui s'y trouvent sont sélectionnés au hasard systématique avec une fraction d'échantillonnage d'un sur deux. Ailleurs dans les deux autres zones, tous les grands centres d'achat (comptant plus de cinquante magasins) sont visités. Parmi les petits centres commerciaux du centre-ville et du reste de l'île de Montréal, deux commerces sur trois sont choisis aléatoirement. En 2017, un centre commercial sur deux était sélectionné. Cette modification vise à combler un nombre insuffisant d'observations dû à une surestimation du nombre de commerces ouverts dans les centres commerciaux. En effet, lors de la dernière étude, de nombreux commerces étaient définitivement fermés et plusieurs locaux étaient vacants lors du passage des observatrices et des observateurs.

Dans les autres territoires à l'étude, tous les centres commerciaux seront visités, à l'exception des petits centres de la ville de Québec, où deux centres commerciaux sur trois sont sélectionnés aléatoirement. Le pas d'échantillonnage varie d'un territoire à l'autre, principalement dans le but d'obtenir un nombre suffisant d'observations pour les analyses.

On constate que les chances de sélection des commerces varient selon la zone et selon la taille des centres commerciaux. Cette stratégie, qui permet d'éviter des déplacements pour trop peu d'observations, doit être compensée par une pondération au moment de l'analyse des résultats.

Tableau 9. Échantillonnage dans les centres commerciaux selon les strates

Strates et sous-strates	Types de centres selon la taille	Nombre de centres commerciaux	Nombre estimatif total de magasins	Fraction d'échantillonnage		Objectif (estimé) lié au nombre d'observations
				Centres commerciaux sélectionnés	Pas d'échantillonnage	
Île de Montréal						
2. Centre-Ville	2.1 grands (> 50 mag.)	7	565	tous = 7	1 sur 3	188
	2.2 petits (≤ 50 mag.)	10	275	2 sur 3 = 7	1 sur 2	96
	<i>Sous-total</i>	<i>17</i>	<i>840</i>	<i>14</i>		<i>285</i>
3. Côte-des-Neiges–Snowdon		3	112	tous = 3	tous	112
4. Pointe-Claire		2	250	tous = 2	1 sur 2	125
5. Reste de l'île	5.1 grands (> 50 mag.)	9	960	tous = 9	1 sur 5	192
	5.2 petits (≤ 50 mag.)	15	480	2 sur 3 = 10	2 sur 5	128
	<i>Sous-total</i>	<i>24</i>	<i>1 440</i>	<i>19</i>		<i>320</i>
Sous-total		46	2 642	38		842
Laval	grands (> 50 mag.)	2	385	tous = 2	1 sur 2	193
	petits (≤ 50 mag.)	1	35	tous = 1	tous	35
Sous-total		3	420	3		228
Rive-Sud de Montréal	grands (> 50 mag.)	3	275	tous = 3	1 sur 2	138
	petits (≤ 50 mag.)	2	70	tous = 2	tous	70
Sous-total		5	345	5		208
Gatineau	grands (> 50 mag.)	3	255	tous = 3	1 sur 2	128
	petits (≤ 50 mag.)	1	30	tous = 1	tous	30
Sous-total		4	285	4		158
Québec	grands (> 50 mag.)	6	770	tous = 6	1 sur 3	312
	petits (≤ 50 mag.)	13	315	2 sur 3 = 9	1 sur 2	105
Sous-total		19	1 085	15		362
Sherbrooke et Magog	grands (> 50 mag.)	1	150	tous = 1	1 sur 2	75
	petits (≤ 50 mag.)	3	70	tous = 3	tous	70
Sous-total		4	220	4		145
Total		81	4 997	69		1 951

5. Directives d'échantillonnage sur le terrain

5.1. Commerces ayant pignon sur rue

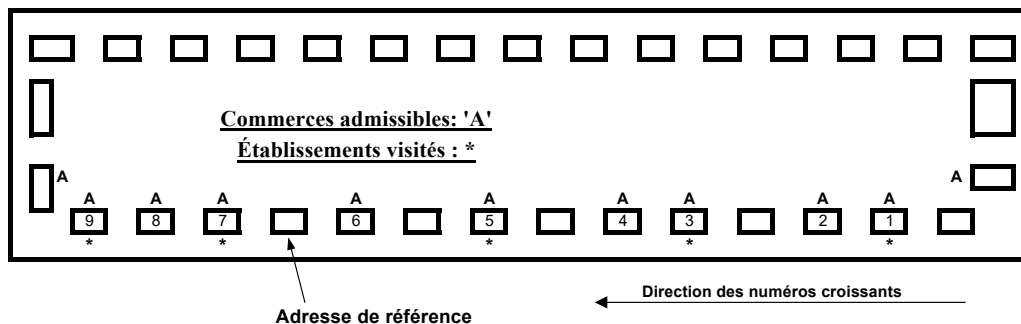
L'échantillon préparé pour la visite des commerces ayant pignon sur rue est constitué de codes postaux définissant des segments de rue. L'adresse associée à un code postal ne sert qu'à déterminer les segments de rue que l'observatrice ou l'observateur doit parcourir. Ainsi, l'adresse peut ne pas correspondre à un commerce admissible. Cette information vise simplement à faciliter le travail de repérage des endroits à visiter. L'important est de pouvoir retrouver le segment de rue comprenant l'adresse.

5.2. Illustration du cas type

En règle générale, un code postal comprend toutes les adresses situées du même côté de la rue, entre deux intersections. Par conséquent, si l'on se rend à une adresse associée à un code postal, on peut aisément dénombrer tous les commerces qui appartiennent au même code postal. Le territoire d'observation est donc défini par le code postal. L'observatrice ou l'observateur peut au besoin consulter Internet pour le délimiter correctement.

Le schéma 1 illustre le cas type d'une grappe formée par un segment de rue situé entre deux intersections. L'adresse ne constitue qu'une référence servant à définir le segment de rue sur lequel doit se faire l'observation. L'observatrice ou l'observateur commence son dénombrement à l'intersection correspondant au numéro d'immeuble le plus petit dans la série que comporte le segment de rue. En se dirigeant vers l'autre intersection, elle ou il repère le premier commerce ayant pignon sur rue qui est admissible pour la première visite. Après cette visite, elle ou il poursuit sa démarche dans la même direction et repère un second commerce. Dans le cas correspondant au schéma 1, l'observatrice ou l'observateur doit respecter un pas ou une fraction d'échantillonnage d'un commerce sur deux. Elle ou il ne doit visiter qu'un commerce sur deux : par conséquent, ce deuxième commerce n'est pas visité. Par contre, cette personne visite le troisième, le cinquième, le septième commerce et ainsi de suite jusqu'à ce qu'elle atteigne la seconde intersection. Les visites de commerces sur ce segment de rue se terminent à cette intersection.

Schéma 1:



5.3. Quelques principes directeurs

Certains principes servent à guider la démarche de manière à ce qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur la façon de dénombrer les établissements commerciaux admissibles et ainsi repérer ceux devant faire l'objet d'une visite :

- Pratiquement tous les établissements commerciaux ayant pignon sur rue sont des commerces admissibles : les exceptions sont celles mentionnées dans la section 3, qui décrit la population de référence.
- Le premier commerce admissible rencontré sur un segment de rue est toujours visité. Par *premier commerce*, on entend celui qui est situé le plus près du numéro d'immeuble le plus petit dans le segment de rue choisi aléatoirement.
- Ce premier commerce peut être l'établissement occupant le coin de la rue, sauf si son adresse donne sur la rue transversale.
- Lorsque les établissements sont dénombrés pour des fins d'échantillonnage, seuls les commerces admissibles et ouverts sont comptés. Ainsi, il est impossible qu'un établissement sélectionné ne soit pas admissible.
- Certaines rues comptent des commerces au rez-de-chaussée et à l'étage. Dans ces cas, le dénombrement suit toujours l'ordre croissant des numéros d'immeuble (par exemple, 6352 précède 6352A, ou encore 6352, local 1 précède 6352, local 2).
- Si deux commerces ont le même numéro d'immeuble, l'ordre du dénombrement est établi en fonction de la direction de déplacement de l'observatrice ou de l'observateur.
- Si deux commerces ont le même numéro d'immeuble et que l'un d'eux est situé exactement au-dessus de l'autre, alors celui du bas est dénombré avant celui du haut.
- Si le début ou la fin du segment de rue sont difficiles à délimiter (par exemple, si la rue est un cul-de-sac ou un croissant), c'est le contenu du code postal qui définit le segment. Au besoin, l'observatrice ou l'observateur consulte la carte du code postal sur Internet ou bien contacte la personne responsable du projet.
- Les établissements commerciaux vacants ne sont pas comptés comme des commerces admissibles.
- Si le numéro d'immeuble est introuvable, mais que le code postal correspond au bon segment de rue, celui-ci est tout de même conservé. Dans le cas contraire, la sélection est rejetée.

5.4. Modulation de la fraction d'échantillonnage

Le schéma 1 illustre une situation « moyenne », où le nombre de commerces à visiter demeure « raisonnable ». Cependant, la réalité comporte une variété de situations avec lesquelles il faut savoir composer. Il faut donc atténuer les répercussions de deux situations extrêmes :

- a) trop peu d'observations sur un segment de rue;
- b) trop d'observations sur un segment de rue.

La première situation entraîne des déplacements inefficaces, tandis que la seconde engendre une trop grande concentration de l'échantillon au même endroit.

Pour pallier cette difficulté, l'observatrice ou l'observateur applique une fraction d'échantillonnage différente selon qu'elle ou il se trouve dans l'une ou l'autre des situations. C'est ce qu'illustre le tableau suivant :

	Nombre de commerces sur un segment de rue	Fraction d'échantillonnage
Groupe 1	5 commerces ou moins	tous sont visités
Groupe 2	entre 6 et 25 commerces	1 sur 2 sont visités
Groupe 3	plus de 25 commerces	1 sur 4 sont visités

Dans ce tableau, par *commerce*, on entend toujours un commerce admissible.

Il est à noter qu'il n'est pas nécessaire d'effectuer un dénombrement absolument rigoureux pour établir si un segment de rue appartient au groupe 1, 2 ou 3. Il suffit d'obtenir une estimation a priori raisonnable. Par contre, l'important est qu'à partir du moment où il est déterminé que le segment de rue appartient à tel ou tel groupe, toute la procédure doit être appliquée conformément à cette décision. Ainsi, s'il est jugé que le segment de rue appartient au groupe 3, l'observatrice ou l'observateur doit indiquer sur son questionnaire que la fraction d'échantillonnage est d'un sur quatre et doit systématiquement visiter un commerce sur quatre. Si, en fin de compte, le segment de rue ne compte effectivement que 22 commerces admissibles, l'observatrice ou l'observateur **ne doit pas** recommencer le travail en modifiant la fraction d'échantillonnage. L'important est que la fraction qui a été utilisée pour échantillonner les commerces soit exactement celle qui a été cochée dans le questionnaire électronique.

5.5. Objectifs par RTA

Une RTA (région de tri d'acheminement) est un territoire géographique correspondant à l'ensemble des codes postaux partageant les mêmes trois premiers caractères. Pour chaque RTA (ou regroupement de RTA), le nombre de commerces à visiter a été estimé. Cet objectif a été établi en fonction du nombre total d'établissements commerciaux qu'on y trouve selon Postes Canada.

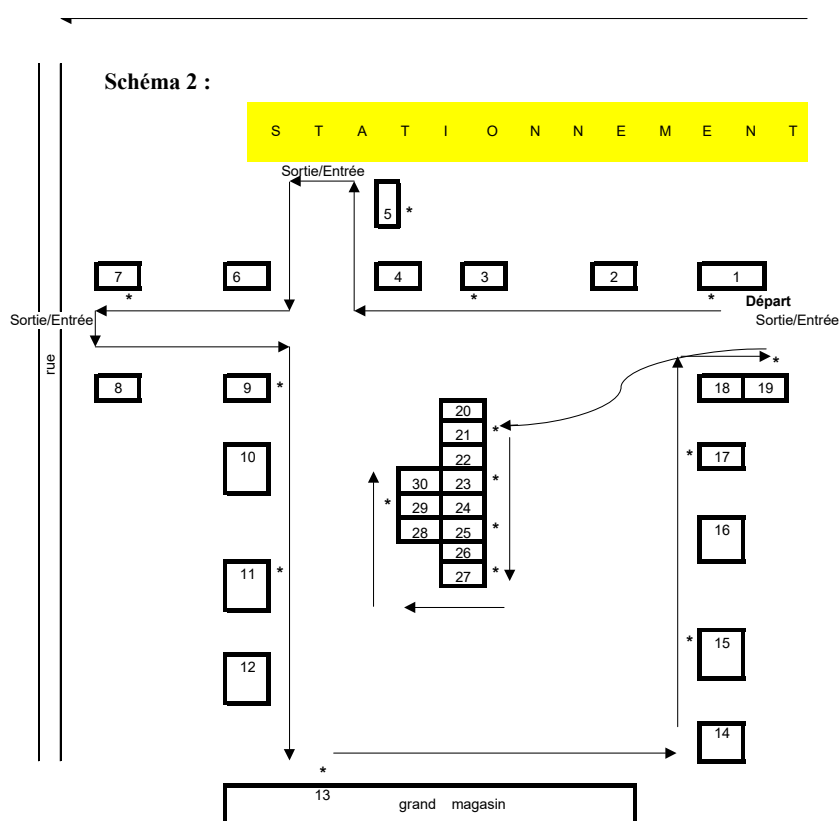
Chaque observatrice ou observateur a la responsabilité de visiter un nombre prédéterminé de commerces par RTA (selon la répartition établie à la section précédente). Pour ce faire, elle ou il dispose d'une liste d'adresses correspondant à des segments de rue appartenant à une même RTA. Ces adresses apparaissent dans un ordre séquentiel, dont l'ordre peut être modifié pour un nombre restreint de segments : un nombre déterminé, avec l'aide du chargé de projet de l'Office, de segments de rue peut être organisé d'une manière logique pour limiter les déplacements des observatrices et des observateurs à l'intérieur d'une RTA. Pour une RTA donnée, l'observatrice ou l'observateur doit entreprendre son travail dans le premier segment de rue correspondant au plus petit numéro séquentiel. Cette personne doit poursuivre son observation sur les autres sites en respectant l'ordre séquentiel. Si l'objectif de commerces à visiter par RTA n'est pas atteint lorsque tous les segments de rue organisés pour les déplacements ont été visités, les observatrices et les observateurs doivent poursuivre avec les segments de rue restants dans la liste remise par l'Office. L'observatrice ou l'observateur doit alors absolument respecter l'ordre du tirage aléatoire des segments de rue restants. Elle quitte la RTA lorsque son objectif de commerces à visiter est atteint, même s'il lui reste en réserve d'autres segments de rue dans la même RTA.

Certaines précisions doivent être apportées quant à l'interprétation de « l'objectif à atteindre » par RTA, c'est-à-dire le nombre (le « n ») de commerces à visiter. Si, après avoir terminé son travail dans un certain nombre de segments de rue d'une même RTA, l'observatrice ou l'observateur a cumulé au moins « n - 2 » commerces, l'objectif est atteint pour cette RTA. Par exemple, si, dans la RTA « H1W », l'objectif est fixé à 20 commerces à visiter, l'observatrice ou l'observateur doit se rendre à chacun des segments de rue dans l'ordre séquentiel jusqu'à ce qu'au moins 18 commerces aient été visités. Par contre, lorsque les observations sur un segment de rue sont entreprises, ce segment doit être parcouru entièrement, même si, ce faisant, l'objectif établi est dépassé. Dans l'exemple précédent, si l'observatrice ou l'observateur a commencé à parcourir un segment qui comporte 4 commerces admissibles et que 17 ont déjà été visités dans l'ensemble de la RTA, elle ou il terminera cette RTA avec 21 commerces visités.

5.6. Commerces situés dans un centre commercial

Dès son entrée dans un centre commercial, l'observatrice ou l'observateur se rend au premier commerce admissible à sa droite. Ce premier commerce constitue le premier point d'observation. C'est aussi le point de départ du déplacement à l'intérieur du centre commercial. Faisant face à ce commerce, l'observatrice ou l'observateur se déplace vers la gauche. Ce déplacement est linéaire, en ce sens que l'observatrice ou l'observateur longe les commerces, les obstacles et les limites du centre en faisant en sorte que le devant des commerces se trouve toujours à sa droite lorsqu'elle ou il se déplace. Dans l'exemple du schéma 2, elle ou il visite systématiquement un commerce sur deux. Les critères d'admissibilité sont les mêmes que ceux qui servent à la sélection des commerces ayant pignon sur rue. En particulier, les cliniques de dentistes et d'optométristes sont considérées comme des établissements commerciaux admissibles.

Comme les centres commerciaux sont des lieux fermés, le déplacement se termine inévitablement au point de départ. Dans les centres commerciaux dont la forme est simple, le retour au point de départ mettra fin à la tâche d'observation. Mais dans la plupart des centres commerciaux, il faut compléter le déplacement pour que tous les commerces soient couverts. C'est le cas, par exemple, dans les centres commerciaux qui ont un îlot central ou encore qui comptent plus d'un étage. Ainsi, de retour au point de départ, l'observatrice ou l'observateur se dirige au commerce de l'îlot central le plus près (le commerce n° 20 dans le schéma 2). Elle ou il repère ce commerce et poursuit le dénombrement comme s'il n'y avait pas eu d'interruption dans le déplacement. Elle ou il fait le tour de l'îlot dans le sens horaire tout en visitant systématiquement un commerce sur deux (un sur deux est la fraction d'échantillonnage utilisée dans cet exemple). S'il y a plus d'un îlot central, l'observatrice ou l'observateur les couvre l'un après l'autre en s'éloignant graduellement du point de départ.



Lorsque tout l'étage est couvert, l'observatrice ou l'observateur monte à l'étage supérieur tout en poursuivant le dénombrement avec le premier commerce rencontré. Après avoir terminé l'observation à l'étage le plus élevé (où l'on trouve des commerces dans l'immeuble), elle ou il se dirige à l'étage (le plus) bas du centre commercial si celui-ci n'a pas encore été couvert, c'est-à-dire s'il y avait un étage inférieur à celui des premières visites réalisées dans les commerces. Elle ou il poursuit alors le dénombrement et les observations, et ainsi de suite jusqu'à ce que tous les étages du centre commercial aient été visités.

Le reste de la procédure est identique à celle déjà décrite pour les commerces ayant pignon sur rue.

Annexe A

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA sur l'île de Montréal selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Boul. Saint-Laurent et périphérie			Centre-ville		
Strate (zone)	RTA	N	Strate (zone)	RTA	N
1	H2S*	301	2	H3A	1 404
1	H2T*	683	2	H3B	1 611
1	H2W*	376	2	H3G	717
1	H2X*	627	2	H3H	618
1	H2Y*	678	2	H3Z	1 013
1	H2Z*	154			
Sous-total		2 820	Sous-total		5 363
Côte-des-Neiges–Snowdon			Pointe-Claire		
Strate (zone)	RTA	N	Strate (zone)	RTA	N
3	H3R	695	5	H3R	1087
3	H3S	721	5	H3S*	254
3	H3T	261			
3	H3V	123			
3	H3W	618			
3	H3X	375			
3	H4P	952			
Sous-total		3 745	Sous-total		1 341
Reste de l'île de Montréal			Reste de l'île de Montréal		
Strate (zone)	RTA	N	Strate (zone)	RTA	N
6	H2S*	987	6	H3E	237
6	H2T*	342	6	H3J	262
6	H2W*	201	6	H3K	352
6	H2X*	298	6	H3L	550
6	H2Y*	423	6	H3M	257
6	H2Z*	278	6	H3N	732
6	H1A	399	6	H3P	164
6	H1B	610	6	H4A H3Y	730
6	H1C	134	6	H4B	321
6	H1E	884	6	H4C	727
6	H1G	890	6	H4E	533
6	H1H	934	6	H4G	600
6	H1J	686	6	H4H	120
6	H1K	268	6	H4J	229
6	H1L	400	6	H4K	109
6	H1M	517	6	H4L	632
6	H1N	698	6	H4M	313
6	H1P	915	6	H4N	958
6	H1R	499	6	H4R	1164
6	H1S	811	6	H4S	1124
6	H1T	411	6	H4T	1002
6	H1V	409	6	H4V	155

6	H1W	559	6	H4W	216
6	H1X	285	6	H4X	150
6	H1Y	424	6	H4Y	121
6	H1Z	847	6	H8N	870
6	H2A	357	6	H8P	156
6	H2B	255	6	H8R	461
6	H2C	347	6	H8S	581
6	H2E	330	6	H8T	437
6	H2G	671	6	H8Y H8Z H9A	456
6	H2H	487	6	H9B	380
6	H2J	723	6	H9C	103
6	H2K	589	6	H9E H9J H9K	105
6	H2L	854	6	H9G	139
6	H2M	250	6	H9H	712
6	H2N	1109	6	H9P	760
6	H2P	489	6	H9S*	182
6	H2R	695	6	H9W	136
6	H2V	965	6	H9X	224
6	H3C	630			
Sous-total				40 319	
Total				53 588	

* Ces RTA chevauchent deux zones.

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA à Laval selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Zone	RTA	N	Zone	RTA	N
1	H7A H7B	132	1	H7P	682
1	H7C	456	1	H7R	283
1	H7E H7J	482	1	H7S	721
1	H7G	398	1	H7T	986
1	H7H H7K	264	1	H7V	685
1	H7L	1480	1	H7W	317
1	H7M	569	1	H7X H7Y	368
1	H7N	401			
Total				8 224	

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA sur la Rive-Sud selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Zone	RTA	N	Zone	RTA	N
1	J4B	1 078	1	J4R J4S	219
1	J4G	559	1	J4W	400
1	J4H	587	1	J4V	400
1	J4J	493	1	J4X	164
1	J4K	718	1	J4Y	750
1	J4L J4M	240	1	J4Z	508
1	J4N	232			
1	J4P	420			
			Total		6 768

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA à Gatineau selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Zone	RTA	N	Zone	RTA	N
1	J8L	347	1	J8Y	935
1	J8M	212	1	J8Z	333
1	J8P	672	1	J9A	147
1	J8R	293	1	J9H	386
1	J8T	1130	1	J9J	243
1	J8V	183			
1	J8X	394			
			Total		5 275

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA à Québec selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Zone	RTA	N	Zone	RTA	N
1	G1B G1C	768	1	G1Y	99
1	G1E	331	1	G2A	83
1	G1G	318	1	G2B	297
1	G1H	542	1	G2C	238
1	G1J	366	1	G2E	517
1	G1K	1125	1	G2G	293
1	G1L	488	1	G2J	355
1	G1M	720	1	G2K	511
1	G1N	860	1	G2L G2M	106
1	G1R	911	1	G2N	212
1	G1S	458	1	G3E	103
1	G1T	115	1	G3G	58
1	G1V	1149	1	G3J G3S	116
1	G1P	656	1	G3K	138
1	G1W	293			
1	G1X	369			
			Total		12 595

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Répartition du nombre d'établissements commerciaux par RTA à Sherbrooke et Magog selon Postes Canada (à l'exception des cases postales)

Zone	RTA	N	Zone	RTA	N
1	J1C	129	1	J1L	729
1	J1E	236	1	J1M	125
1	J1G	543	1	J1N	430
1	J1H	900	1	J1R	174
1	J1J	447	1	J1X	873
1	J1K	133	Total		4 719

Les données de Postes Canada ont été réparties en fonction de la répartition des codes postaux avec établissements commerciaux.

Annexe B

Liste des centres commerciaux avec mail sur l'île de Montréal

Zone 2 : Centre-ville

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	Zone	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Centre Eaton de Montréal	705, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H3B 4G5	2.1	125	1 sur 4
Place Alexis Nihon	1500, avenue Atwater	Montréal	H3Z 1X5	2.1	95	1 sur 4
Complexe Desjardins	150, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H2X 3Y2	2.1	90	1 sur 4
Place Ville Marie	1, Place Ville-Marie	Montréal	H3B 2B6	2.1	75	1 sur 4
Les cours Mont-Royal	1455, rue Peel	Montréal	H3A 1T5	2.1	70	1 sur 4
Place Montréal Trust	1500, avenue McGill College	Montréal	H3A 3J5	2.1	60	1 sur 4
Promenades Cathédrale	625, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H3B 1B7	2.1	50	1 sur 4
Halles de la Gare Centrale	895, rue De La Gauchetière O.	Montréal	H3B 4G1	2.2	40	1 sur 2
700, De La Gauchetière	700, rue De La Gauchetière O.	Montréal	H3B 4L1	2.2	40	1 sur 2
Westmount Square	1, Carré Westmount	Westmount	H3Z 2P9	2.2	35	1 sur 2
Carrefour Industrielle Alliance	977, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H3B 4W3	2.2	35	1 sur 2
Complexe Les ailes	677, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H3B 5K4	2.2	25	1 sur 2
Centre du commerce mondial	747, rue du Square-Victoria	Montréal	H2Y 3Y9	2.2	25	1 sur 2
Tour Scotia	1002, rue Sherbrooke O.	Montréal	H3A 3L6	2.2	25	1 sur 2
Marché Bonsecour	350, rue Saint-Paul E.	Montréal	H2Y 1H2	2.2	20	1 sur 2
Tour de la Bourse – Place Victoria	800, Place Victoria	Montréal	H4Z 1A1	2.2	20	1 sur 2
Forum Pepsi	2313, rue Sainte-Catherine O.	Montréal	H3H 1N2	2.2	10	1 sur 2
SOUS-TOTAL Zone 2				0	840	

Zone 3 : Côte-des-Neiges–Snowdon

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	Zone	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Plaza Côte-des-Neiges	6700, chemin de la Côte-des-Neiges	Montréal	H3S 2B2	3	60	Tous
Carré Décarie	6900, boul. Décarie	Montréal	H3X 2T8	3	40	Tous
Centre Wilderton	2865, av. Van Horne #2615	Montréal	H3S 1P7	3	12	Tous
SOUS-TOTAL Zone 3					112	

Zone 4 : Pointe-Claire

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	Zone	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Fairview Pointe-Claire	6801, autoroute Transcanadienne	Pointe-Claire	H9R 5J2	4	180	1 sur 2
Plaza Pointe-Claire	269, boul. Saint-Jean	Pointe-Claire	H9R 3J1	4	70	1 sur 2
SOUS-TOTAL Zone 4					250	

Zone 5 : Reste de l'île

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	Zone	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Place Versailles	7275, rue Sherbrooke E.	Montréal	H1N 1E9	5.1	175	1 sur 4
Carrefour Angrignon	7077, boul. Newman	LaSalle	H8N 1X1	5.1	145	1 sur 4
Galeries d'Anjou	7999, boul. des Galeries d'Anjou	Anjou	H1M 1W9	5.1	155	1 sur 4
Centre Rockland	2305, chemin Rockland	Mont-Royal	H3P 3E9	5.1	130	1 sur 4
Place Vertu	3131, boul. Côte-Vertu	Saint-Laurent	H4R 1Y8	5.1	110	1 sur 4
Place Bourassa	6000, boul. Henri-Bourassa E.	Montréal-Nord	H1G 2T6	5.1	60	1 sur 4
Centre Le boulevard	4270, rue Jean-Talon E.	Montréal	H1S 3P8	5.1	70	1 sur 4
Galeries des Sources	3237, boul. des Sources	Dollard-Des Ormeaux	H9B 1Z6	5.1	55	1 sur 4
Quartier Cavendish	5800, boul. Cavendish	Côte-Saint-Luc	H4W 2T5	5.1	55	1 sur 4
Carrefour Langelier	7373, boul. Langelier	Saint-Léonard	H1S 1V7	5.2	45	1 sur 2
Jardins Dorval	352, avenue Dorval	Dorval	H9S 3H8	5.2	45	1 sur 2
Carrefour de la Pointe	12675, rue Sherbrooke E.	Montréal	H1A 3W7	5.2	40	1 sur 2
Centre Domaine	3235, avenue Granby	Montréal	H1N 2Z7	5.2	40	1 sur 2
Galeries du Parc	3575, avenue du Parc	Montréal	H2X 3P9	5.2	30	1 sur 2
Les halles d'Anjou	7500, boul. des Galeries d'Anjou	Anjou	H1M 3M4	5.2	40	1 sur 2
Centre commercial Côte-Saint-Luc	7155, chemin de la Côte-Saint-Luc	Côte-Saint-Luc	H4V 1J2	5.2	35	1 sur 2
Les galeries Normandie	2510-2886, rue de Salaberry	Montréal	H3M 1L3	5.2	35	1 sur 2
Place LaSalle	7852, boul. Champlain	LaSalle	H8P 1B3	5.2	25	1 sur 2
Les galeries Lachine	2972, rue Remembrance	Lachine	H8S 1X8	5.2	35	1 sur 2
Place Dupuis	845, rue Sainte-Catherine E.	Montréal	H2L 2 ^E 4	5.2	35	1 sur 2
Centre commercial Forest	10495-10707, boul. Pie-IX	Montréal-Nord	H1H 4A3	5.2	30	1 sur 2
Centre Le village	40, place du Commerce	Verdun	H3E 1J6	5.2	20	1 sur 2
Mail Léger Langelier	6425, boul. Léger	Montréal-Nord	H1G 6J7	5.2	10	1 sur 2
Centre Commercial Beaconsfield	50, boul. Saint-Charles	Beaconsfield	H9W 2X3	5.2	15	1 sur 2
SOUS-TOTAL Zone 5					1 440	
TOTAL					2 642	

Liste des centres commerciaux avec mail à Laval

Laval

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Carrefour Laval	3035, boul. Le Carrefour	Laval	H7T 1C8	260	1 sur 2
Centre Laval	1600, boul. Le Corbusier	Laval	H7S 1Y9	125	1 sur 2
Centre Duvernay	3100, boul. de la Concorde	Laval	H7E 2B8	35	1 sur 2
TOTAL				420	

Liste des centres commerciaux avec mail sur la Rive-Sud de Montréal

Rive-Sud

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Mail Champlain	2151, boul. Lapinière	Brossard	J4W 2T5	125	1 sur 2
Place Longueuil	825, rue Saint-Laurent O.	Longueuil	J4K 2V1	95	1 sur 2
Place Portobello	7250, boul. Taschereau	Brossard	J4W 1M9	55	1 sur 2
Promenades Montarville	1001, boul. De Montarville	Boucherville	J4B 6P5	45	1 sur 2
Place Desormeaux	2877, chemin de Chambly	Longueuil	J4L 1M8	25	1 sur 2
TOTAL				345	

Liste des centres commerciaux avec mail à Gatineau

Gatineau

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Promenades Gatineau	1100, boul. Maloney O.	Gatineau	J8T 6G3	140	1 sur 2
Galleries de Hull	320, boul. Saint-Joseph	Gatineau	J8Y 3Y8	60	1 sur 2
Galleries Aylmer	181, rue Principale	Gatineau	J9H 6A6	55	1 sur 2
Place du Centre	200, promenade du Portage	Gatineau	J8X 4B7	30	1 sur 2
TOTAL				285	

Liste des centres commerciaux avec mail à Québec

Québec

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Galeries de la Capitale	5401, boul. des Galeries	Québec	G2K 1N4	205	1 sur 3
Place Laurier	2700, boul. Laurier	Québec	G1V 2L8	175	1 sur 3
Promenades Beauport	3333, rue du Carrefour	Québec	G1C 5R9	130	1 sur 3
Place Ste-Foy	2450, boul. Laurier	Québec	G1V 2L1	120	1 sur 3
Place de la Cité	2600, boul. Laurier	Québec	G1V 4T3	75	1 sur 3
Fleur de lys	550, boul. Wilfrid-Hamel	Québec	G1M 3E5	65	1 sur 3
Carrefour Charlesbourg	8500, boul. Henri-Bourassa	Québec	G1G 5X1	45	1 sur 2
Place des Quatre-Bourgeois	999, av de Bourgogne	Québec	G1W 4S6	40	1 sur 2
Les galeries de la Canardière	2485, boul. Sainte-Anne	Québec	G1J 1Y4	35	1 sur 2
Centre commercial Plaza Laval	2750, chemin Sainte-Foy	Québec	G1V 1V6	30	1 sur 2
Les galeries Charlesbourg	4250, 1 ^{re} Avenue	Québec	G1H 2S5	25	1 sur 2
Les halles Sainte-Foy	2500, chemin des Quatre-Bourgeois	Québec	G1V 4P9	25	1 sur 2
Place L'Ormière	9550, boul. de l'Ormière	Québec	G2B 3Z6	20	1 sur 2
Les halles Cartier	1191, avenue Cartier	Québec	G1R 2S9	20	1 sur 2
Les halles Fleur de lys	245, rue Soumande	Québec	G1M 3H6	17	1 sur 2
Place Duberger	2300, boul. Père-Lelièvre	Québec	G1P 4P7	15	1 sur 2
Centre commercial Carrefour Les saules	5150, boul. de l'Ormière	Québec	G1P 4B2	15	1 sur 2
Carrefour Les saules	4031, boul. de l'Ormière	Québec	G1P 4B2	16	1 sur 2
Mail Cap-Rouge	1100, boul. de la Chaudière	Québec	G1Y 0A1	12	1 sur 2
TOTAL				1 085	

Liste des centres commerciaux avec mail à Sherbrooke et à Magog

Sherbrooke et Magog

Nom	Adresse	Municipalité	Code postal	N ^{bre} mag. estimé	Pas de sélection
Carrefour de l'Estrie	3050, boul. de Portland	Sherbrooke	J1L 1L1	150	1 sur 2
Galeries 4 Saisons	930, 13 ^e Avenue N.	Sherbrooke	J1E 3J7	30	1 sur 2
Galeries Orford	1700, rue Sherbrooke	Magog	J1X 5B4	25	1 sur 2
Centre Sherbrooke	340, rue Belvédère S.	Sherbrooke	J1H 4B5	15	1 sur 2
TOTAL				220	

ANNEXE 11 – FICHES D'INFORMATION 2022

Commerces situés dans les centres commerciaux

Q1. Veuillez noter le numéro de l'observateur* : _____

Q2. Veuillez noter la date de la visite* : _____

Q3. Quel est le nom du centre commercial visité * : _____

Q4. Dans quelle ville le centre commercial se trouve-t-il? *

- 1) Montréal → Passer à Q4a et à Q4b
- 2) Rive-Sud de Montréal (Brossard, Boucherville ou Longueuil)
- 3) Laval
- 4) Gatineau
- 5) Québec
- 6) Sherbrooke ou Magog

Q4a. Dans quelle zone de l'île de Montréal se trouve le centre commercial? *

- 1) Centre
- 2) Est
- 3) Ouest
- 4) Nord

Q4b. Dans quel secteur de l'île de Montréal se trouve le centre commercial? *

- 1) Est
- 2) Ouest

Q5. Quel est le pas d'échantillonnage dans ce centre commercial? * _____

Q6. À quel moment de la journée la visite est-elle effectuée?

- 1) De jour (du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h)
- 2) De soir ou de fin de semaine (le jeudi ou le vendredi entre 17 h et 22 h ou le samedi entre 10 h et 17 h) → Passer à Q6a si Q4 = 1, 2, 3 ou 4.

Q6a. Lors de cette deuxième visite, est-ce que le commerce est ouvert?

- 1) Oui
- 2) Non → Passer à Q13

Q7. Quel est le nom du commerce visité? _____

Q8. Dans quel secteur d'activité le commerce visité œuvre-t-il?

- 1) Entreprises manufacturières
- 2) Entreprises du secteur de la construction
- 3) Entreprises du secteur du transport et de l'entreposage

- 4) Entreprises du secteur des télécommunications (radiodiffusion et télévision) et autres services publics (électricité, gaz et eau)
- 5) Dépanneurs
- 6) Épiceries, boucheries et supermarchés
- 7) Boulangeries et pâtisseries et confiseries
- 8) Commerces de fruits et de légumes
- 9) Autres commerces d'alimentation (fromageries, produits naturels, maisons de thé, etc.)
- 10) Pharmacies
- 11) Commerces de chaussures
- 12) Commerces de vêtements
- 13) Commerces de meubles, appareils ménagers et appareils électroniques
- 14) Commerces de véhicules automobiles, pièces et accessoires (stations-service, garages)
- 15) Autres types de commerce (bijouterie, animalerie, galerie d'art, commerce d'articles ménagers ou de décoration, etc.)
- 16) Entreprises du secteur financier (banques, caisses populaires)
- 17) Entreprises offres des services aux entreprises (services de placement, services de comptabilité, bureaux d'architectes, d'ingénieurs et autres)
- 18) Entreprises offrant des services de santé et connexes aux établissements de santé (cabinets privés de médecins, dentistes et autres praticiens du domaine de la santé)
- 19) Entreprises d'hébergement (hôtels, motels, etc.)
- 20) Entreprises en restauration (restaurants, bars, cafés, etc.)
- 21) Entreprises de services de divertissement et loisirs (gymnases, cinémas, musées, etc.)
- 22) Agences de voyages
- 23) Entreprises de services personnels et domestiques (salons de coiffure et de beauté, nettoyeurs, etc.)
- 24) Entreprises offrant d'autres services (services après-sinistre, serruriers, agences immobilières, œuvres de bienfaisance, etc.)
- 25) Magasins à 1 \$ (magasins d'aubaines)
- 26) Garderies
- 27) Fleuristes
- 28) Imprimeries, papeteries, libraires
- 29) Autres types d'entreprises (entreprises d'import-export, écoles de musique ou de conduite, laboratoires de recherche, compagnies d'assurance, etc.)

Q9. Quelle a été la langue d'accueil, c'est-à-dire les premiers mots prononcés par l'employée ou l'employé?

- 1) Français
- 2) Anglais
- 3) Bilingue (français et anglais)
- 4) Autre(s) langue(s)
- 5) Impossible d'avoir une réaction verbale → Passer à Q9a

Q9a. Pourquoi a-t-il été impossible d'avoir une réaction verbale de l'employée ou de l'employé?

- 1) L'employée ou l'employé a seulement réagi physiquement (sourire, signe de la main, etc.)

- 2) L'employée ou l'employé approché n'a rien dit et n'a pas réagi ou attendait que je parle.
- 3) Il n'y avait aucun employé dans le commerce → Passer à Q13
- 4) Autre raison : Précisez.

Q10. Quelle a été la langue de service utilisée (les premiers mots utilisés) pour répondre d'emblée à votre demande d'information ou à votre question qui était prévue au scénario initial?

- 1) Français → Passer à Q13
- 2) Anglais
- 3) Autre langue

Q11. Si vous avez reçu un service en anglais ou dans une autre langue que le français, avez-vous demandé à être servi en français?

- 1) Oui
- 2) Non, la personne est passée au français sans demande → Passer à Q13

Q12. Si vous avez demandé à être servi en français, quel a été le résultat de votre demande?

- 1) L'employée ou l'employé est alors passé au français.
- 2) L'employée ou l'employé est allé chercher quelqu'un qui parle français pour répondre à ma demande ou ma question.
- 3) Vous n'avez pas pu vous faire servir en français.
- 4) Autre situation : Précisez.

Q13. Veuillez indiquer tout commentaire supplémentaire jugé pertinent en lien avec votre observation : _____

* Ces questions pourraient être programmées automatiquement afin que l'observatrice ou l'observateur ne soit pas dans l'obligation de répondre à chacun des commerces visités dans un centre commercial.

Commerces ayant pignon sur rue

Q1. Veuillez noter le numéro de l'observateur* : _____

Q2. Veuillez noter la date de la visite* : _____

Q3. Dans quelle RTA le commerce visité se trouve-t-il? * : _____

Q4. Dans quelle ville le commerce visité se trouve-t-il? *

- 1) Montréal → Passer à Q4a et à Q4b
- 2) Rive-Sud de Montréal (Brossard, Boucherville ou Longueuil)
- 3) Laval
- 4) Gatineau
- 5) Québec
- 6) Sherbrooke ou Magog

Q4a. Dans quelle zone de l'île de Montréal se trouve le commerce visité? *

- 1).Centre
- 2).Est
- 3).Ouest
- 4).Nord

Q4b. Dans quel secteur de l'île de Montréal se trouve le commerce visité? *

- 1) Est
- 2) Ouest

Q5. Selon votre décompte de commerces admissibles sur le segment de rue, combien sont-ils admissibles et quel est le pas d'échantillonnage à respecter? *

- 1) 5 commerces ou moins : Tous les commerces à visiter.
- 2) 6 à 25 commerces : 1 commerce sur 2 à visiter.
- 3) Plus de 25 commerces : 1 commerce sur 4 à visiter.

Q6. À quel moment de la journée la visite est-elle effectuée?

- 1) De jour (du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h)
- 2) De soir ou de fin de semaine (le jeudi ou le vendredi entre 17 h et 22 h ou le samedi entre 10 h et 17 h) → Passer à Q6a si Q4 = 1, 2, 3 ou 4.

Q6a. Lors de cette deuxième visite, est-ce que le commerce est ouvert?

- 1) Oui
- 2) Non → Passer à Q14

Q7. Quelle est l'adresse du commerce visité? _____

Q8. Quel est le nom du commerce visité? _____

Q9. Dans quel secteur d'activité le commerce visité œuvre-t-il?

- 1) Entreprises manufacturières
- 2) Entreprises du secteur de la construction
- 3) Entreprises du secteur du transport et de l'entreposage
- 4) Entreprises du secteur des télécommunications (radiodiffusion et télévision) et autres services publics (électricité, gaz et eau)
- 5) Dépanneurs
- 6) Épiceries, boucheries et supermarchés
- 7) Boulangeries et pâtisseries et confiseries
- 8) Commerces de fruits et de légumes
- 9) Autres commerces d'alimentation (fromageries, produits naturels, maisons de thé, etc.)
- 10) Pharmacies
- 11) Commerces de chaussures
- 12) Commerces de vêtements
- 13) Commerces de meubles, appareils ménagers et appareils électroniques
- 14) Commerces de véhicules automobiles, pièces et accessoires (stations-service, garages)
- 15) Autres types de commerce (bijouterie, animalerie, galerie d'art, commerce d'articles ménagers ou de décoration, etc.)
- 16) Entreprises du secteur financier (banques, caisses populaires)
- 17) Entreprises offres des services aux entreprises (services de placement, services de comptabilité, bureaux d'architectes, d'ingénieurs et autres)
- 18) Entreprises offrant des services de santé et connexes aux établissements de santé (cabinets privés de médecins, dentistes et autres praticiens du domaine de la santé)
- 19) Entreprises d'hébergement (hôtels, motels, etc.)
- 20) Entreprises en restauration (restaurants, bars, cafés, etc.)
- 21) Entreprises de services de divertissement et loisirs (gymnases, cinémas, musées, etc.)
- 22) Agences de voyages
- 23) Entreprises de services personnels et domestiques (salons de coiffure et de beauté, nettoyeurs, etc.)
- 24) Entreprises offrant d'autres services (services après-sinistre, serruriers, agences immobilières, œuvres de bienfaisance, etc.)
- 25) Magasins à 1 \$ (magasins d'aubaines)
- 26) Garderies
- 27) Fleuristes
- 28) Imprimeries, papeteries, libraires
- 29) Autres types d'entreprises (entreprises d'import-export, écoles de musique ou de conduite, laboratoires de recherche, compagnies d'assurance, etc.)

Q10. Quelle a été la langue d'accueil, c'est-à-dire les premiers mots prononcés par l'employée ou l'employé?

- 1) Français
- 2) Anglais
- 3) Bilingue (français et anglais)
- 4) Autre(s) langue(s)
- 5) Impossible d'avoir une réaction verbale → Passer à Q10a

Q10a. Pourquoi est-il impossible d'avoir une réaction verbale de l'employée ou de l'employé?

- 1) L'employée ou l'employé a seulement réagi physiquement (sourire, signe de la main, etc.)
- 2) L'employée ou l'employé approché n'a rien dit et n'a pas réagi ou attendait que je parle.
- 3) Il n'y avait aucun employé dans le commerce → Passer à Q14
- 4) Autre raison : Précisez.

Q11. Quelle a été la langue de service utilisée (les premiers mots utilisés) pour répondre d'emblée à votre demande d'information ou à votre question qui était prévue au scénario initial?

- 1) Français → Passer à Q14
- 2) Anglais
- 3) Autre langue

Q12. Si vous avez reçu un service en anglais ou dans une autre langue que le français, avez-vous demandé à être servi en français?

- 1) Oui
- 2) Non, la personne est passée au français sans demande → Passer à Q14

Q13. Si vous avez demandé à être servi en français, quel a été le résultat de votre demande?

- 1) L'employée ou l'employé est alors passé au français.
- 2) L'employée ou l'employé est allé chercher quelqu'un qui parle français pour répondre à ma demande ou ma question.
- 3) Vous n'avez pas pu vous faire servir en français.
- 4) Autre situation : Précisez.

Q14. Veuillez indiquer tout commentaire supplémentaire jugé pertinent en lien avec votre observation : _____

* Ces questions pourraient être programmées automatiquement afin que l'observatrice ou l'observateur ne soit pas dans l'obligation de répondre à chacun des commerces visités dans un centre commercial. Il en est de même pour le moment à partir duquel une observatrice ou un observateur a atteint l'objectif fixé de collecte dans une RTA, à la fin d'un segment de rue visité.