



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de formation des professionnels des voyages pour le bureau en Chine
Numéro du concours :	DC-2023-AK-04
Date et heure limites :	12 juin 2023 à 17 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Annie Kao Conseillère en approvisionnement procurement@destinationcanada.com

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, sauf lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de propositions avec négociations est autorisée.

SECTION A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme (CCT), une société d'État fédérale qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), est l'organisme national de marketing touristique du Canada. Destination Canada soutient l'industrie touristique du Canada :

- en veillant à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme;
- en faisant la promotion du Canada comme destination touristique de choix;
- en favorisant les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires pour ce qui est du tourisme au Canada;
- en fournissant des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

À Destination Canada, nous sommes convaincus de la puissance du tourisme.

Nous aspirons à accroître la prospérité et le bien-être des Canadiens et à enrichir la vie des visiteurs.

Notre mission est d'influencer l'offre et de stimuler la demande dans l'intérêt des résidents, des communautés et des visiteurs, le tout grâce à de la recherche d'avant-garde, à un alignement sur les secteurs public et privé et à un marketing du Canada réalisé au pays et à l'étranger. En collaboration avec nos partenaires, nous faisons la promotion du Canada comme destination touristique quatre saisons de premier choix pour les voyages d'agrément et d'affaires à l'échelle nationale et à l'étranger.

La stratégie de Destination Canada met l'accent sur les marchés où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui donnent le meilleur rendement du capital investi. Nous misons sur la recherche pour orienter notre marketing fondé sur des données probantes dans neuf marchés d'agrément cibles : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, les États-Unis, la France, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni. En outre, notre équipe des Événements d'affaires tire parti d'une analyse approfondie du marché mondial pour cibler les grappes internationales qui correspondent aux secteurs économiques prioritaires du Canada.

Nous sommes convaincus que la diversité est la première richesse du Canada et que c'est aussi ce qui touche le plus les voyageurs. C'est pourquoi nous sommes résolus à agir comme champions de l'inclusion avec notre personnel, sur notre lieu de travail et dans nos interactions avec nos partenaires comme avec les voyageurs.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

A.1 Objet et intention

L'objectif de la présente demande de propositions avec négociations (la « **DDPN** ») consiste à solliciter des propositions de services de formation des professionnels des voyages pour le marché chinois de DC. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de DC pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et juridiquement contraignant qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et DC. Il vise plutôt à donner à DC l'occasion de prendre connaissance des produits ou services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de

travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, DC négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle estime que la proposition répond le mieux à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus et ces négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre DC relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où DC ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDPN.

En résumé, la présente DDPN est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions. DC n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDPN ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDPN consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de DC et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A.2 Durée du contrat

DC prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de trois (3) ans avec option de prolongation annuelle, laissée à l'entière discrétion de DC, pour un mandat total n'excédant pas de plus de deux (2) ans le contrat initial. DC ne prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS

B.1 Évaluation selon les critères impératifs

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction des critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne satisfait pas aux critères impératifs disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément aux critères décrits à l'article B.2. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères impératifs au terme de la période de rectification sera exclue du processus d'évaluation, et le soumissionnaire en sera avisé. La période de rectification commencera à la date limite de soumission des propositions et se terminera après une période définie par DC, à sa seule discrétion.

B.2 Évaluation selon les critères souhaités

Les propositions répondant aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Le comité d'évaluation de DC pourrait être formé d'employés et de consultants de DC, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité d'évaluation sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de DC quant à l'attribution du contrat.

Dans tous les cas, les décisions sur le degré de satisfaction aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de DC, tant pour les propositions que pour les présentations et démonstrations.

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 45 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités susmentionnés. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 % (la « note de passage ») seront ensuite évaluées selon les présentations ou démonstrations, entre autres critères.

B.2.2 Présentations ou démonstrations (section F) 25 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seules les propositions des soumissionnaires présélectionnés passeront à l'évaluation fondée sur la tarification proposée.

B.2.3 Tarification proposée (section G) 30 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles avec un nombre limité de soumissionnaires parmi ceux ayant obtenu les meilleurs résultats, conformément à l'article H.10, Négociations.

B.3 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), soit le **12 juin 2023 à 17 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Les soumissionnaires assument l'entière responsabilité de la soumission de leur proposition dans les délais prescrits.

Les propositions doivent être soumises en format PDF, selon la procédure définie à l'article B.3.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette DDPN deviendront la propriété de DC. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

B.3.2 Période de questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au 15 mai 2023 à 17 h (HP) pour poser leurs questions à l'autorité contractante par courriel. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si DC estime, à son entière discrétion, que la réponse à certaines questions est de l'intérêt de l'ensemble des soumissionnaires, elle mettra à la disposition de tous un résumé anonyme des questions et réponses, qui prendra la forme d'une modification. Le nom de l'auteur de chacune des questions sera tenu confidentiel.

Si un soumissionnaire estime que, en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, DC risque de dévoiler un aspect confidentiel de sa proposition, il peut accompagner cette question d'une note expliquant pourquoi il souhaite l'exclure des questions et des réponses publiées. Si DC acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si DC rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.3 Déclarations d'intention

Il est recommandé aux soumissionnaires d'annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le 7 juin 2023 à 17 h (HP).

Veuillez noter que la déclaration d'intention ne fait pas partie des exigences obligatoires. Les soumissionnaires qui omettent de l'envoyer peuvent quand même présenter leur proposition dans les délais prescrits.

B.3.4 Instructions

Toutes les propositions, déclarations d'intention et questions doivent être envoyées par courriel à procurement@destinationcanada.com avec comme objet « **DDPN DC-2023-AK-04 Services de formation des professionnels des voyages pour le bureau en Chine – CONFIDENTIEL** ». Les renseignements suivants doivent également figurer dans chaque message :

- Le nom de l'entreprise;
- Le nom et le poste de la personne-ressource;
- Les numéros de téléphone, de cellulaire et de télécopieur ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;
- Les sections ou articles de la DDPN visés, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant vingt (20) mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de 20 Mo). Dans leur premier courriel, les soumissionnaires doivent alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'ils

comptent envoyer. Les propositions seront conservées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

B.4 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN

Les soumissionnaires doivent remplir et inclure dans leur proposition les documents suivants :

- Annexe 1 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs (s'il y a lieu)
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent indiquer sans détour et en détail comment ils satisfont aux critères énoncés. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

Veillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car DC ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Toute information soumise à l'évaluation doit donc être comprise dans votre proposition écrite.

Seuls les documents fournis en réponse à la présente DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à DC ou toute autre référence à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle ne seront pas examinées. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec les entrepreneurs avec qui elle fait affaire afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

Tout entrepreneur dont le rendement se révélerait ou se serait révélé insuffisant au cours de l'exécution d'un contrat actuel ou antérieur avec DC pourrait être considéré comme un soumissionnaire non qualifié, et sa proposition pourrait être rejetée. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte

À Destination Canada, nous sommes convaincus que le tourisme est source de prospérité et de bien-être pour les Canadiens et qu'il enrichit la vie des visiteurs. Nous sommes convaincus que la diversité est la première richesse du Canada et que c'est aussi ce qui touche le plus les voyageurs.

Notre mission est d'influencer l'offre et de stimuler la demande dans l'intérêt des résidents, des communautés et des visiteurs, le tout grâce à de la recherche d'avant-garde, à un alignement sur les secteurs public et privé et à un marketing du Canada réalisé au pays et à l'étranger. En outre, notre équipe des Événements d'affaires tire parti d'une analyse approfondie du marché mondial pour cibler les grappes internationales qui correspondent aux secteurs économiques prioritaires du Canada.

Nos efforts de développement des destinations nous aident à maintenir une économie touristique quatre saisons forte et régénératrice de nature, servant à la fois l'ensemble de notre économie et l'environnement.

Destination Canada est une société d'État fédérale qui appartient entièrement au gouvernement du Canada. Pour de plus amples renseignements, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

Destination Canada a lancé la version mise à niveau du Programme des spécialistes du Canada (PSC) en 2022. Il s'agit du principal outil éducatif qui aide les professionnels des voyages de la Chine à préparer des forfaits, à mener des campagnes de marketing et à promouvoir le Canada en tant que destination de vacances de premier plan auprès des invités à valeur élevée. Notre invité à valeur élevée (IVE) est un voyageur canadien ou étranger qui choisit ses destinations de voyage en fonction de son désir de vivre des expériences enrichissantes et de ses motivations personnelles. Il visite des destinations qui sont conformes à ses valeurs personnelles et il est de plus en plus conscient de l'importance de voyager de manière responsable. Le prix ne fait pas partie de sa décision. Il est naturellement curieux et souhaite consacrer du temps et de l'énergie à une même destination en y restant plus longtemps et en s'immergeant dans la culture locale. Il cherche activement à dénicher les bijoux cachés de l'endroit, en plus des attractions touristiques. Il respecte et célèbre le lieu et les gens qui y vivent. Au mieux, il espère quitter la destination en la laissant dans un meilleur état qu'elle ne l'était avant sa venue, ou du moins il souhaite minimiser son empreinte.

Autres attributs de l'IVE :

- Fidélité au voyage;
- Revenu disponible pour le voyage;
- Fréquence élevée de voyages chaque année;
- Dépenses par voyage supérieures à la moyenne;
- Séjours prolongés et désir de voir une destination en profondeur;
- Fort potentiel de retourner au Canada et d'influencer d'autres personnes à le visiter;
- Volonté d'apprendre et de grandir durant un voyage;
- Intérêt pour les particularités du Canada;
- Conscience supérieure de l'incidence des visiteurs sur une destination.

En raison de l'environnement numérique unique de la Chine, notre fournisseur actuel a développé une plateforme exclusive pour héberger le PSC afin que les utilisateurs de la Chine puissent y accéder dans un environnement en chinois. Cette plateforme est compatible avec les appareils mobiles et est adaptée aux comportements numériques de la population chinoise.

La prochaine phase du PSC sera axée sur les éléments suivants :

- Mise à niveau continue du contenu et des modules de formation;
- Recrutement et accréditation de nouveaux spécialistes du Canada à partir du bassin de voyageurs et de planificateurs de produits de la Chine;
- Promotion des nouveaux modules et contenus auprès des spécialistes du Canada;
- Examen continu du PSC et formulation de recommandations sur les façons d'améliorer la pertinence du programme pour les professionnels des voyages;
- Offre de formations en ligne aux spécialistes du Canada sur des thèmes précis en fonction de la stratégie de marketing de DC;
- Maintenance d'une vaste base de données sur les spécialistes du Canada pour guider les activités de marketing ciblant les professionnels des voyages;
- Production de rapports de rendement sur la participation des spécialistes du Canada au programme en ligne;
- Apport de soutien aux partenaires de l'Équipe Canada pour promouvoir les modules et le contenu du PSC portant sur des destinations précises.

DC est à la recherche d'un entrepreneur qui est en mesure de fournir ces services, qui satisfait aux exigences décrites à l'article C.3 et qui peut répondre aux besoins de formation des professionnels des voyages liés au PSC. Elle veut ainsi faire en sorte que les professionnels des voyages ciblés par DC connaissent suffisamment les destinations, les stratégies de marketing et les outils de vente pour promouvoir efficacement le Canada auprès des invités à valeur élevée de leur marché.

C.2 Objectif

Le bureau de DC en Chine est chargé de promouvoir le Canada en tant que destination privilégiée auprès des IVE chinois. En étroite collaboration avec le siège social de DC à Vancouver et les partenaires de l'Équipe Canada, le bureau de DC en Chine élabore et met en œuvre des activités de marketing pour les médias, les professionnels des voyages et les consommateurs.

L'entrepreneur, situé en Chine et spécialiste du marketing numérique de destination et du développement d'applications mobiles, devra fournir une large gamme de services et de solutions de formation des professionnels des voyages en Chine. Ces services de formation fourniront aux professionnels des voyages des connaissances sur les destinations ainsi que des outils de marketing, et les aideront à convaincre les invités à valeur élevée de la Chine de réserver un voyage au Canada.

L'entrepreneur devra collaborer de façon innovante avec DC et ses agences médiatiques, de création et de relations publiques afin d'harmoniser ses activités à la stratégie de DC et d'intégrer tous les efforts de DC à ses services.

C.3 Portée des travaux

L'entrepreneur devra fournir des services liés à la formation des professionnels des voyages et à la plateforme du PSC, notamment les services suivants :

C.3.1 Plateforme du PSC

- a. Gérer et maintenir la plateforme du PSC en chinois à l'aide d'un système exclusif de gestion du contenu;
- b. Mettre la plateforme à niveau sur demande du siège social de DC et veiller à ce que l'interface respecte les exigences relatives à la marque Canada de DC;
- c. Gérer les nouveaux cours du PSC, de la lecture d'épreuves du contenu à la mise en œuvre technique;
- d. Recruter et accréditer de nouveaux spécialistes du Canada à partir du bassin de voyageurs et de planificateurs de produits de la Chine;
- e. Exécuter l'importation en vrac de groupes d'utilisateurs en provenance d'autres bases de données pour soutenir l'atteinte des objectifs propres à certaines campagnes;

- f. Proposer des solutions pour accroître la pertinence du PSC en tant que plateforme de formation de premier plan pour les professionnels des voyages;
- g. Développer, au moyen du contenu existant du PSC, des campagnes axées sur des priorités de promotion précises et conformes à la stratégie pour le marché;
- h. Produire des rapports de rendement sur la participation des spécialistes du Canada au programme en ligne, qui présentent notamment les éléments suivants :
 - Nombre de spécialistes du Canada ayant terminé un module de formation pendant une période donnée;
 - Nombre de spécialistes du Canada qui n'ont pas progressé dans leur apprentissage, et solutions proposées pour augmenter le taux d'achèvement;
 - Autres types de rapports courants qui aideraient DC à maintenir l'intérêt des apprenants et à mesurer l'efficacité de la plateforme de formation et de son contenu;
 - Création et mise en œuvre d'un plan de promotion pour augmenter les taux d'inscription et d'achèvement, sur demande des partenaires de l'Équipe Canada ou de DC (ce service est compris dans la portée des travaux, mais sera fourni sur demande, selon les besoins).

C.3.2 Formation pour les professionnels des voyages

- a. Fournir des webinaires et autres solutions de formation à DC;
- b. Formuler des recommandations sur les façons de promouvoir les webinaires de formation auprès des professionnels des voyages ciblés en vue d'accroître la participation;
- c. Proposer des solutions novatrices et créatives pour augmenter la participation pendant les webinaires;
- d. Répondre rapidement aux demandes de DC, y compris aux demandes de traduction et de soutien technique;
- e. Produire des rapports de rendement sur les webinaires dans les 15 jours ouvrables suivant le cours synchrone;
- f. Fournir et mettre en œuvre des solutions de formation sur demande des partenaires de l'Équipe Canada.

C.3.3 Gestion de base de données sur les professionnels des voyages et marketing ciblé

- a. Gérer et maintenir une base de données sur les professionnels des voyages qui comprend notamment des renseignements sur les spécialistes du Canada, des bases de données existantes sur les professionnels des voyages et des groupes WeChat de professionnels des voyages;
- b. Organiser correctement la base de données en étiquetant les données par région, par type d'entreprise, par spécialité et par segment de voyage;
- c. Administrer les groupes WeChat des professionnels des voyages activement et efficacement pour transmettre des connaissances sur les destinations en temps opportun et contribuer à l'atteinte des objectifs de marketing de DC;
- d. Élaborer et mettre en œuvre des campagnes de communication ciblant certains segments de la base de données sur demande du bureau de DC en Chine;
- e. Élaborer et mettre en œuvre des campagnes de communication ciblant certains segments de la base de données sur demande des partenaires de l'Équipe Canada (ce service est compris dans la portée des travaux, mais sera fourni sur demande, selon les besoins).

C.4 Approche et méthodologie

L'entrepreneur ne peut commencer les travaux sans l'approbation écrite et préalable du chargé de projet de DC. DC collaborera avec l'entrepreneur pour déterminer les services qu'il devra fournir parmi ceux décrits à l'article C.3. L'entrepreneur doit fournir une proposition contenant le détail de l'ensemble des travaux, le calendrier du projet, les produits livrables et le coût total des travaux.

Il est essentiel de maintenir une communication constante et fréquente entre l'entrepreneur et le bureau de DC en Chine pour assurer une relation de travail efficace.

L'entrepreneur ne pourra déléguer aucun travail ni sous-traiter aucune partie de celui-ci sans le consentement écrit préalable du chargé de projet de DC.

Si des déplacements sont nécessaires à l'exécution des travaux, l'entrepreneur doit faire approuver les dépenses liées à ces déplacements par le chargé de projet de DC.

C.5 Éléments livrables

- a. L'entrepreneur devra élaborer un plan annuel de formation des professionnels des voyages pour soutenir les stratégies de DC pour le marché de la Chine. L'entrepreneur devra rendre compte de ses progrès relatifs au plan de formation sur une base mensuelle, semestrielle et annuelle.
- b. Les rapports devront être présentés à DC en anglais et en format PowerPoint.
- b. L'entrepreneur sera responsable de l'administration du contenu sur la plateforme du PSC de DC, de la gestion des webinaires, et de la maintenance et la mise à niveau du PSC en vue d'assurer l'accessibilité et l'efficacité des plateformes de formation des professionnels des voyages.
- c. L'entrepreneur effectuera la maintenance et la gestion d'une vaste base de données sur les professionnels des voyages et proposera des solutions pour la mise en œuvre de campagnes de marketing et de promotion ciblées. La base de données devra être en chinois et en format Excel.

C.6 Normes de rendement et mesure de la qualité

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec ses partenaires afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, le rendement de l'entrepreneur est évalué deux fois par an au moyen du système d'évaluation du rendement des entrepreneurs mis au point par DC.

L'entrepreneur doit fournir sans délai tous les renseignements demandés à cet effet. Voici les principaux volets de l'évaluation :

- Une évaluation qualitative menée par les équipes de DC, portant sur les apports stratégiques, la gestion du compte, l'harmonisation et la collaboration dans le marché, et la gestion de projet;
- Une évaluation qualitative menée par les équipes de DC, portant sur le respect des valeurs fondamentales d'innovation, de collaboration et d'intégrité de DC;
- La mesure du rendement du marketing et de son incidence sur les objectifs de l'organisme, effectuée au moyen de paramètres pertinents tirés du tableau de bord prospectif de DC.

C.7 Responsabilités et soutien de DC

DC adoptera une approche de planification stratégique globale avec l'entrepreneur. DC compilera toute l'information stratégique en un seul document, qu'elle remettra à l'entrepreneur.

DC se chargera de fournir ce qui suit à l'entrepreneur :

- a. Donner la formation sur les lignes directrices sur la marque de DC;
- b. Définir des objectifs et des résultats souhaités clairs et mesurables;
- c. Définir clairement la structure hiérarchique de DC;
- d. Définir clairement la structure de communication avec les partenaires de l'Équipe Canada;
- e. Fournir des lignes directrices claires pour veiller à ce que l'entrepreneur connaisse bien tous les processus en place pour les autres fournisseurs et agences;

- f. Offrir une supervision à l'entrepreneur afin de faciliter l'exécution des tâches liées aux comptes des professionnels des voyages, au PSC et aux webinaires;
- g. Superviser l'approbation du plan de projet et des ressources financières associées;
- h. Entretenir une communication régulière à propos du contenu, des campagnes et des promotions, selon les besoins;
- i. Fournir son approbation finale pour toutes les communications;
- j. Réaliser des évaluations annuelles du rendement du fournisseur.

C.8 Responsabilités de l'entrepreneur

Obligations de l'entrepreneur :

- a. Se charger de la coordination de l'ensemble des activités décrites plus tôt à l'article « Portée des travaux »;
- b. Posséder des connaissances approfondies sur les destinations canadiennes et maintenir un taux d'achèvement du PSC d'au moins 90 % au sein de son équipe affectée au compte;
- c. Assister aux réunions avec le bureau de DC en Chine lorsqu'exigé;
- d. Désigner une (1) seule personne à titre de responsable du dossier de DC (le ou la « gestionnaire de compte »). Le gestionnaire de compte agira à titre d'associé de l'entrepreneur en matière de relations avec le client et de service à la clientèle;
- e. Communiquer avec aisance à l'oral et à l'écrit en anglais et en mandarin – cette exigence est essentielle pour le gestionnaire de compte;
- f. Collaborer avec de multiples tierces parties (fournisseurs engagés par DC, agences, partenaires de l'industrie, siège social de DC au Canada, etc.);
- g. Fournir et recommander des idées aux étapes de planification des projets et d'élaboration des stratégies;
- h. Envoyer à DC des factures mensuelles sur lesquelles figureront les détails des travaux effectués et un numéro de facture; fournir des documents justificatifs pour tout travail effectué par des fournisseurs tiers associés à la prestation des services; contrôler et consigner toutes les tâches et toutes les heures facturables pour tout le travail prévu ainsi que pour les tâches ponctuelles ou continues de l'entrepreneur;
- i. Tenir des livres et des registres bien classés, conformément aux principes comptables généralement reconnus. DC se réserve le droit de vérifier tous les livres et registres comptables relatifs aux factures envoyées;
- j. Fournir du soutien jour et nuit en cas d'urgence et être disponible pendant les heures de travail du bureau de DC en Chine, soit de 9 h à 18 h (heure normale de Chine), du lundi au vendredi;
- k. Faciliter la transition vers les services d'un nouveau fournisseur au terme ou à la résiliation du contrat, selon les besoins de DC.

C.9 Risques et contraintes

- L'ensemble de la documentation, des données (y compris les bases de données des comptes principaux), du contenu et autres matériaux créés appartiennent à DC et ne doivent pas être divulgués sans la permission de DC.
- À la fin de la durée du contrat, l'entrepreneur doit remettre tous les renseignements à DC.
- L'entrepreneur est tenu de se prêter à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) avant la signature du contrat.
- La sécurité de toutes les données des utilisateurs est une priorité absolue pour DC. L'entrepreneur devra protéger l'intégrité des plateformes, dont les comptes des professionnels des voyages, le PSC et les webinaires, contre les pourriels, les pirates informatiques, les virus et les attaques électroniques au moyen de logiciels de sécurité et de mots de passe perfectionnés, et il devra être en mesure de consigner toutes les mesures prises à cet égard, comme demandé.

C.10 Comptes rendus et communication

L'entrepreneur doit fournir à DC, au minimum, les communications et rapports suivants.

Rapports

- Rapports de rendement mensuels sur la base de données des professionnels des voyages et le PSC.
- Rapports de rendement sur les webinaires fournis dans les 15 jours ouvrables suivant chaque cours synchrone.
- Rapports distincts sur la promotion des campagnes et des projets.
- Rapports de rendement semestriels sur les comptes des professionnels des voyages, le PSC et les webinaires.
- Rapports annuels de synthèse et de leçons tirées.

Communications

- Réunions de mise au point bimensuelles avec la gestionnaire des relations avec les professionnels des voyages en Chine de DC.
- Réunions de mise au point trimestrielles avec la directrice générale régionale, Asie-Pacifique, de DC.
- Réponses aux commentaires et questions des professionnels des voyages dans les 48 heures suivant leur réception.
- Réponses aux questions de DC dans les 48 heures suivant leur réception.

Tous les comptes rendus et toutes les communications doivent être en anglais.

C.11 Remplacement du personnel

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il y a un changement concernant le gestionnaire de compte ou le personnel clé. Si une substitution de personnel s'impose, l'entrepreneur est tenu de fournir sans délai un remplaçant possédant un niveau d'expérience égal ou supérieur à celui de la personne remplacée.

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

Les critères impératifs doivent être entièrement satisfaits pour que les propositions soient évaluées.

D.1 Critères impératifs

- D.1.1 Le soumissionnaire doit avoir au moins cinq (5) ans d'expérience en prestation de services de formation des professionnels des voyages et de services de marketing en Chine.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.2 Le soumissionnaire doit détenir une licence de fournisseur de contenu Internet (FCI) valide, délivrée par le gouvernement chinois.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.3 Le ou la gestionnaire de compte affecté à DC doit posséder au moins trois (3) ans d'expérience en gestion des relations avec les clients dans le cadre de services de formation des professionnels des voyages et de services de marketing en anglais et en mandarin.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.4 Le soumissionnaire doit être capable de créer, de tenir à jour et d'exploiter une plateforme en ligne destinée à la formation des professionnels des voyages, d'évaluer le rendement et de promouvoir la plateforme.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.5 Le soumissionnaire doit avoir des bureaux à Beijing, en Chine, et l'équipe qui fournira à DC les services décrits dans la présente DDPN doit travailler depuis ce bureau. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Exigences opérationnelles et techniques

E.1.1 Présentation de l'entreprise

Dressez un bref historique de votre entreprise et faites-en une courte présentation, qui comprendra notamment les renseignements suivants :

- a) Structure de propriété de l'entreprise (p. ex. privée, ouverte);
- b) Histoire, structure organisationnelle, nombre d'employés, lieux des bureaux de l'entreprise, y compris le siège social, et précision quant à la centralisation ou non de la facturation au siège social;
- c) Services et produits offerts et domaines de spécialisation;
- d) Expérience au sein de l'industrie du tourisme et des voyages ou d'un secteur semblable;
- e) Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- f) Expérience au service de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations analogues au cours des 24 derniers mois;
- g) Agrément et certifications en environnement ou normes environnementales;
- h) États financiers des trois dernières années (2020, 2021 et 2022);
- i) Politiques ou lignes directrices relatives à l'égalité, à la diversité et à l'inclusion;
- j) Politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude;
- k) Exemplaire de l'enregistrement, du certificat de constitution ou de tout autre document similaire attestant de votre statut d'enregistrement actuel.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages, sans compter les états financiers et les politiques.

Maximum de points alloués : 10 %.

E.1.2 Renseignements supplémentaires sur l'entreprise

- a) Y a-t-il des participants russes ou biélorusses à la structure de gouvernance de votre organisation, à titre d'investisseurs ou de membres du conseil d'administration?
 - a. Si oui, indiquez l'importance de cette participation.
- b) Effectuez-vous actuellement des travaux pour une entreprise installée en Russie ou au Bélarus?
 - a. Si oui, indiquez l'importance de ces travaux dans l'ensemble de vos activités.

Maximum de points alloués : aucune pondération.

La réponse doit se limiter à une demi-page.

E.1.3 L'entrepreneur devra créer un programme de formation des professionnels des voyages conforme aux stratégies de marketing de DC et fournir des solutions de formation pour ces professionnels.

Donnez un (1) exemple des tactiques que vous avez employées dans des campagnes semblables de formation des professionnels des voyages pour un client. Veuillez plus précisément fournir les renseignements suivants :

- Un aperçu du projet dans ses grandes lignes;

- Une description des tactiques employées pour fournir les éléments livrables;
- Les autres recommandations et solutions originales que vous avez proposées au client pour mieux répondre à ses besoins;
- Les résultats et les avantages obtenus par le client grâce à ces solutions, recommandations et tactiques;
- Les défis auxquels vous avez fait face et la façon dont vous les avez surmontés.

Maximum de points alloués : 15 %.

La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

- E.1.4 Décrivez l'expérience de votre entreprise en matière de gestion de solutions numériques destinées à l'offre de webinaires.

Donnez un (1) exemple de la façon dont vous élaborez et mettez en œuvre un programme de webinaires en respectant les exigences de votre client. Dans la description de votre projet de webinaires, veuillez préciser les éléments suivants :

- Les méthodes employées pour gérer la promotion et la mise en œuvre des webinaires;
- Les méthodes employées pour poursuivre la promotion des webinaires après les cours synchrones;
- Le cas échéant, les améliorations et leçons apprises qui pourraient être pertinentes pour la promotion de destinations canadiennes.

Maximum de points alloués : 15 %.

La réponse doit se limiter à quatre (4) pages.

- E.1.5 Veuillez décrire en détail votre expérience pertinente de gestion de base de données et de mise en œuvre de solutions novatrices qui soutiennent la stratégie de marketing et les activités de marketing ciblé d'un client.

Maximum de points alloués : 10 %.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages.

- E.1.6 L'entrepreneur devra réaliser la programmation et le développement des logiciels entièrement à l'interne. Veuillez décrire en détail vos capacités internes de développement technologique.

Maximum de points alloués : 10 %.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages.

- E.1.7 Veuillez décrire en détail l'expérience de travail pertinente que vous avez acquise auprès d'organismes touristiques nationaux et de leurs partenaires du secteur des professionnels des voyages. Veuillez décrire quelques-uns des problèmes survenus dans votre collaboration avec des organismes touristiques nationaux et ce que vous avez fait pour les résoudre.

Maximum de points alloués : 10 %.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages.

- E.1.8 Veuillez décrire en détail, en donnant des exemples, votre expertise et vos connaissances pertinentes dans les secteurs des voyages, du tourisme et de l'hôtellerie au Canada.

Maximum de points alloués : 5 %.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages.

E.1.9 Veuillez expliquer ce qui fait que votre entreprise ou organisation répond parfaitement aux besoins de DC. Donnez deux (2) exemples de travaux semblables aux services décrits à la section C que votre entreprise a réalisés.

Maximum de points alloués : 15 %.
La réponse doit se limiter à quatre (4) pages.

E.1.10 Présentez le ou la gestionnaire de compte qui s'occupera du compte de DC pour la prestation des services décrits dans la présente DDPN. Fournissez :

- a) un curriculum vitæ mentionnant son expérience pertinente, sa formation, ses titres de compétences, ses domaines d'expertise et tout prix ou reconnaissance qui lui ont été décernés par l'industrie;
- b) deux (2) exemples illustrant la façon dont cette personne gère son équipe et démontrant qu'elle a su utiliser efficacement l'expertise de chacun des membres pour mener à bien un mandat semblable à celui décrit dans la présente DDPN.

Maximum de points alloués : 10 %.
La réponse doit se limiter à 3 pages.

E.2 Tableau de pondération (à titre informatif)

Le tableau suivant est fourni comme référence et illustre la pondération et la notation de chaque question.

Numéro de la question sur les critères souhaités	Pondération de la question sur les critères souhaités	Poids pondéré de la question sur les critères souhaités	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	10 %	4,50 %	5/5	4,50 %
E.1.2	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
E.1.3	15 %	6,75 %	4/5	5,40 %
E.1.4	15 %	6,75 %	3/5	4,05 %
E.1.5	10 %	4,50 %	2/5	1,80 %
E.1.6	10 %	4,50 %	4/5	3,60 %
E.1.7	10 %	4,50 %	5/5	4,50 %
E.1.8	5 %	2,25 %	3/5	1,35 %
E.1.9	15 %	6,75 %	4/5	5,40 %
E.1.10	10 %	4,50 %	5/5	4,50 %
Exemple de total	100 %	45 %	35/45	35,10 %
Il faut obtenir une note de 60 % = 27 % ou plus pour pouvoir passer à l'étape suivante du processus d'évaluation, soit la tarification proposée.				

SECTION F – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU DÉMONSTRATIONS

F.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations

DC demandera aux soumissionnaires présélectionnés de lui présenter un exposé illustrant leur capacité à fournir des services et des solutions de formation des professionnels des voyages ainsi que d'autres services de marketing propres aux professionnels des voyages en Chine, conformément à la section C, Énoncé de travail.

La présentation donnera l'occasion au soumissionnaire de mettre ses capacités en avant, et à DC de rencontrer le personnel qui s'occupera de son dossier. Elle donnera également l'occasion à DC de poser des questions précises sur l'expérience du soumissionnaire.

DC enverra l'ordre du jour définitif à l'avance aux soumissionnaires présélectionnés. Ceux-ci pourraient devoir traiter des points suivants durant leur présentation :

- Description de la structure de l'équipe qui sera responsable du compte de DC, notamment le gestionnaire de compte et les employés affectés au compte;
- Description de la méthode ou de l'approche utilisée pour répondre aux exigences indiquées dans la portée des travaux;
- Démonstration des fonctionnalités et des capacités de la plateforme numérique de médias sociaux.

Les présentations auront lieu à cette adresse :

Destination Canada
Level 28, China World Office 1
No.1 Jianguomenwai Avenue, Chaoyang District
Beijing 100004

Les soumissionnaires devront assumer tous les coûts associés à leur présentation.

SECTION G – TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct du reste de leur réponse. Dans la proposition en question, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDPN ainsi que les renseignements sur leur entreprise.

Comme DC ne possède qu'un budget limité, les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN et de l'ensemble des éléments de leur proposition.

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, DC pourrait envisager le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend entre autres le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Cela pourrait également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que DC devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que DC risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

DC ne prend aucun engagement et n'offre aucune garantie quant à la valeur monétaire ou au volume de travail qui pourrait attendre un soumissionnaire retenu.

G.1 Détails de la tarification proposée

Tous les tarifs doivent être indiqués en **renminbis (RMB)**, taxes en sus.

G.1.1 Les soumissionnaires doivent remplir le tableau ci-dessous en y inscrivant les tarifs demandés pour réaliser les services décrits à la section C. Aux fins d'évaluation, DC calculera le coût total de possession associé à la durée totale du contrat.

Point	Fréquence	RMB
Gestion de la plateforme du PSC	Chaque mois	
Gestion de la base de données	Chaque mois	
Rapports de rendement	Chaque mois	
Webinaires de formation	Au besoin	
Autres frais (veuillez les énumérer)	(Le cas échéant)	

G.1.2 À titre informatif seulement : les soumissionnaires doivent fournir leur tableau de tarifs horaires et de frais de service pour tout service non compris dans la portée des travaux.

Les services non compris dans la portée des travaux peuvent comprendre des services de traduction, de lecture d'épreuves, etc.

G.2 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, à des mesures incitatives, à des ristournes liées au volume ou à d'autres offres qui lui seraient favorables (remise, achat en gros volume, crédit pour produit remboursable, etc.). DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

G.2.1 Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC.

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	7 juin 2023 à 17 h (HP)
Date limite de réception des questions	15 mai 2023 à 17 h (HP)
Date et heure limites	12 juin 2023 à 17 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 4 juillet
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Octobre 2023
Période de négociations	5 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.

(*) Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère d'exclusion. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter à la date indiquée ci-dessus peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens de l'une ou l'autre partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à DC, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre tous les aspects de la DDPN. S'il a besoin de clarifications, le soumissionnaire doit veiller à les obtenir avant de présenter sa proposition.

H.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC ne sera pas liée par les renseignements ou les énoncés provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou énoncés.

Toute demande de renseignements auprès de personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de DC (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants du gouvernement entraînera la disqualification immédiate du soumissionnaire, qui pourra également voir sa candidature exclue de concours ultérieurs.

H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDPN et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, DC ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. Elle peut modifier des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web achatscanada.canada.ca du gouvernement du Canada (« AchatsCanada »), DC peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires qui ont reçu une

invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si DC a apporté des modifications à la DDPN au achatscanada.canada.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la présente DDPN. Il incombe au soumissionnaire de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

H.6 Modification et retrait

DC accepte qu'une proposition déjà présentée soit modifiée ou retirée, à condition de recevoir les modifications ou l'avis de retrait par courriel avant la date limite. Les modifications et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

H.7 Période de validité

Les propositions doivent demeurer valides pendant une période d'au moins cent vingt (120) jours après la date limite.

H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

Le soumissionnaire doit assumer l'entière responsabilité des coûts, y compris les frais de déplacement, liés à la préparation de sa proposition, à sa participation à la DDPN, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; DC ne lui remboursera aucun de ces coûts, sauf indication contraire. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger DC de toute responsabilité relative à ces risques.

H.9 Langue

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera dans la langue que le soumissionnaire préfère utiliser entre ces deux langues.

H.10 Négociations

DC se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés le ou les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, DC peut choisir de mettre fin unilatéralement à une ou à plusieurs négociations. La sélection finale d'un ou de plusieurs soumissionnaires privilégiés sera déterminée une fois que DC aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour DC. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre DC et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

H.11 Attribution des contrats

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat, ce contrat :

- i. devra être négocié durant la période de négociation du contrat;
- ii. pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5;
- iii. prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu.

H.12 Compte rendu

DC, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou qui font partie des soumissionnaires présélectionnés, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de DC dans les trente (30) jours suivant l'avis d'attribution. La séance de compte rendu a pour but d'aider le soumissionnaire à améliorer sa proposition pour les demandes ultérieures. La fourniture éventuelle d'un compte rendu ne vise aucunement à offrir l'occasion de contester le processus d'approvisionnement.

H.13 Faits importants

On entend par « fait important » toute circonstance ou relation qui pourrait entraîner un avantage injuste, par exemple le fait : d'avoir une association quelconque ou un lien de parenté avec un employé de DC ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet du processus de DDPN avec toute personne non autorisée; d'agir de manière à nuire à la capacité d'un autre soumissionnaire de présenter une proposition pour les biens ou services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de DC ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

DC se réserve le droit de tenir compte de tout fait important (tel que défini ci-dessus) déclaré dans une proposition ou autrement et de rejeter une proposition si elle juge qu'un fait important donne lieu à un conflit d'intérêts qui entraînerait un avantage injuste ou qui nuirait à l'intégrité du processus de DDPN.

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

H.15 Confidentialité

DC reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. DC n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de DC à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDPN.

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu

(l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à DC ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

H.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

H.18 Droit applicable

Le présent processus de DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

H.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser DC de tous les frais engagés en tel cas.

H.20 Droits de Destination Canada

Par ailleurs, DC se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;

H.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

- i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
- ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
- iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
- iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;

H.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;

H.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;

H.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;

H.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;

H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;

H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;

H.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens ou services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;

H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I – LISTE DES ANNEXES

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat

ANNEXE 1 – RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE ET FORMULAIRE D'ATTESTATION

1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

- a) Renseignements sur l'entreprise – Aux seules fins d'identification et d'information, veuillez fournir les renseignements suivants à propos de votre entreprise :

Dénomination sociale et adresse complètes :	
Activité principale et nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés directs :	
Nature de l'entreprise (entreprise individuelle, société par actions, société en nom collectif ou société en participation) :	
Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, poste, numéro de téléphone et adresse courriel) :	

- b) Références – Veuillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDPN et avec lesquels nous pourrions communiquer. Pour chaque client donné comme référence, indiquez le nom de l'organisation, les coordonnées de la personne-ressource (nom, poste, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) ainsi qu'une brève description des services fournis. Le soumissionnaire consent à ce que DC communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser DC comme référence dans votre proposition.

Référence n° 1 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 2 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	

N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 3 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

2) ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire certifie que les renseignements fournis dans sa proposition sont exacts et déclare être un signataire dûment autorisé ayant la capacité de lier son entreprise aux dispositions contenues dans la présente. En apposant sa signature ci-après, le soumissionnaire reconnaît expressément avoir lu, compris et accepté les modalités de la présente DDPN.

Signé ce _____ jour de _____ 2023

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS :

Si le soumissionnaire a des faits importants à déclarer (tels que définis à l'article H.13), DC exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer.

OU

Oui, nous avons au moins un fait important à déclarer; voir la déclaration ci-jointe.

ANNEXE 3 – MODIFICATIONS

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux addendas ou modifications à la présente DDPN et tenu compte de ceux-ci dans votre proposition. Veuillez énumérer les addendas et modifications en question, s'il y a lieu.

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

ANNEXE 4 – DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la soumettant à l'approbation de DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

Il revient au soumissionnaire de superviser et de coordonner tout projet ou service assigné aux sous-traitants pour assurer l'homogénéité des services offerts à DC.

Veuillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de règlement des différends liés au contrat applicables en cas de recours à des sous-traitants.

- L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.
- Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

Voici les entreprises qui seront engagées en sous-traitance pour contribuer à la prestation des services proposés :

Nom :

Personne-ressource :

Poste :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

% des services fournis par le sous-traitant : _____ %

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec DC par suite de la présente DDPN. La formulation précise de chacune de ces clauses fera l'objet de négociations entre les parties.

1. Le contrat est non exclusif.
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN.
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel affecté au compte de DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de DC.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de DC un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu.
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne).
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à DC. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables.
7. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables.
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser DC en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres.
9. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate.
10. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux.
11. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration.
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
13. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si DC met fin au contrat ou annule un ordre de travail particulier pour cause de violation de contrat, elle n'a aucune obligation de rémunérer le travail réalisé.
14. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de DC avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat.
15. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique.
16. En cas de différend, une intervention de la haute direction sera sollicitée, suivie d'un arbitrage exécutoire à Vancouver, en Colombie-Britannique, conformément aux règles du British Columbia International Commercial Arbitration Centre.