



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Agence de relations publiques pour le Mexique
Numéro du concours :	CCT-2013-NK-03
Date et heure limites :	Le 13 décembre 2013, 14 h – heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Nathan King 604-638-8343 king.nathan@ctc-cct.ca

Remarque : Le présent document ne peut être reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, excepté 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) est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État fédérale, la CCT dirige, en collaboration avec l'industrie canadienne du tourisme, la promotion du Canada en tant que destination touristique quatre-saisons de premier choix. Ainsi, la Commission contribue à l'économie canadienne grâce aux recettes d'exportation du tourisme.

En partenariat et de concert avec le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires, la CCT collabore avec le secteur du tourisme pour préserver son avantage concurrentiel et repositionner le Canada comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

La stratégie de la CCT met l'accent sur les marchés étrangers où la marque touristique du Canada occupe le devant de la scène et qui fournissent le meilleur rendement du capital investi. La CCT mène des activités dans 11 marchés cibles : les marchés nouveaux et émergents du Brésil, de la Chine, de la Corée du Sud, de l'Inde, du Japon et du Mexique, ainsi que les marchés principaux de l'Allemagne, de l'Australie, des États-Unis, de la France et du Royaume-Uni.

Pour en savoir plus : <http://corporate.canada.travel/>.

A1. Objet et intention

L'objet de la présente demande de propositions avec négociations (**DDPN**) est de solliciter des propositions afin de trouver une agence capable de soutenir le bureau de la CCT au Mexique en assumant les responsabilités relatives aux relations publiques et avec les médias, aux médias sociaux et aux communications. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

La CCT vise à conclure un accord avec le soumissionnaire qui pourra le mieux servir les intérêts de la CCT. 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 la CCT pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de la CCT.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et la CCT. Ce processus a plutôt pour but de permettre à la CCT de prendre connaissance des produits et services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre et la diversité des réponses, la CCT négociera par la suite avec les soumissionnaires dont la proposition répond le mieux d'après elle à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus incluant de telles négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre la CCT relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où la CCT 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. La CCT 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 la CCT et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A2. Durée du contrat

La CCT prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée de trois (3) ans avec option de reconduction annuelle, laissée à l'entière discrétion de la CCT, pour un mandat total n'excédant pas le contrat initial par plus de deux (2) ans. La CCT 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 lui être attribué.

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 la section 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 la CCT, 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 pourrait être formé d'employés et de consultants de la CCT, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de la CCT 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 la CCT, tant pour les propositions que pour les présentations ou démonstrations (le cas échéant).

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 50 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités, indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent une note de 30 % (60 % de 50 %) ou plus (la « note de passage ») seront ensuite évaluées selon la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 25 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, la CCT pourrait limiter les évaluations subséquentes aux quatre (4) soumissionnaires ayant obtenu les meilleures notes (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seuls les soumissionnaires présélectionnés passeront à l'étape de la présentation.

B.2.3 Présentations ou démonstrations (Section G) 25 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

La CCT compte mener des négociations subséquentes avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, conformément aux dispositions de la section H.10, Attribution du contrat.

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 d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), soit **le 13 décembre 2013, à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par la CCT. Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité de la soumission de son offre de services dans les délais prescrits.

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

B.3.2 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le 28 novembre 2013 à 14 h (HP).

B.3.3 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions par courriel en écrivant à l'autorité contractante jusqu'au 5 décembre 2013 à 14 h (HP). Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si la CCT 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, la CCT 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 la CCT acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si la CCT rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.4 Instructions

Envoyez vos propositions, déclarations d'intention et questions par courriel à procurement@ctc-cct.ca en indiquant « **DDPN CCT-2013-NK-03 – Agence de relations publiques du Mexique – CONFIDENTIEL** » à la ligne d'objet du courriel. Indiquez aussi dans chaque message les éléments suivants :

- Nom de l'entreprise;
- Nom et titre de la personne-ressource;
- Numéro de téléphone, de cellulaire et de télécopieur, et courriel de la personne-ressource;
- La ou les sections visées de la DDPN, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant les huit mégaoctets ne seront pas acceptés. S'il y a lieu, les soumissionnaires doivent diviser leurs réponses en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de 8 Mo). Dans son premier courriel, le soumissionnaire doit fournir les précisions pour chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'il compte envoyer. Les propositions sont stockées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

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

B.4.1 Formulaire de réponse de la DDPN

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

- Annexe 1 – Formulaire d'attestation du soumissionnaire
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (s'il y a lieu)
- Section D – 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 demande de propositions avec négociations établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de la CCT. Dans leur proposition, les soumissionnaires ont avantage à présenter une description directe et détaillée de leur capacité à répondre aux exigences énoncées dans cette DDPN, en mettant l'accent sur l'exhaustivité et la clarté du contenu et en assurant la correspondance avec les numéros de section indiqués. Les propositions ne répondant pas clairement aux exigences ou ne faisant pas référence aux numéros de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

Veuillez ne pas utiliser d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car la CCT ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Ainsi, toute information soumise à l'évaluation doit 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 la CCT 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. Le soumissionnaire ne doit présumer d'aucune façon que la CCT connaît déjà ses compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Objectif

La Commission canadienne du tourisme (CCT) est à la recherche d'une agence qui soutiendra ses activités au Mexique en s'occupant des relations publiques et avec les médias, des médias sociaux et des communications.

C.2 Contexte

En guise de contexte quant au développement des relations publiques et avec les médias, aux communications et aux médias sociaux, voici un aperçu des objectifs et priorités tirées de la stratégie générale de la CCT pour la période de 2011 à 2015. La CCT s'attend à ce que l'agence retenue au terme de cette DDPN l'aide à réaliser ces objectifs.

Objectifs

- Augmenter la demande au profit de l'économie touristique du Canada.
 - Être source de richesse pour les Canadiens en misant sur le potentiel à court terme et à long terme pour maximiser le rendement du capital investi à mesure que les marchés évoluent et gagnent en maturité.
 - Prendre part à des activités de marketing touristique, de promotion et de développement des marchés efficaces et étayées par des études de marché afin d'aider le secteur du tourisme national canadien à atteindre son objectif de 100 milliards de dollars en recettes touristiques d'ici 2015.
- Se concentrer sur les marchés où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui fournissent le meilleur rendement du capital investi.
 - Se concentrer sur les marchés géographiques ou les segments de consommateurs pour lesquels la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui offrent le plus grand potentiel en matière de rendement du capital investi.
 - Convertir les clients à haut rendement en investissant dans les canaux de communication appropriés, déterminés dans le cadre de recherches sur la segmentation de la clientèle et conformes au modèle de cheminement vers l'achat.

Priorités

- Assurer la pertinence de nos activités pour le client et distinguer le Canada des autres destinations.
 - Établir et entretenir des communications pertinentes avec les voyageurs potentiels ciblés, et s'assurer que les messages de marketing reçus tiennent compte de leurs intérêts et de leurs attentes en tant que consommateurs.
 - Positionner la marque touristique du Canada comme une marque prédominante axée sur les expériences, qui permet aux voyageurs de créer leurs propres histoires extraordinaires.
 - S'aligner sur les priorités du plan de marketing et de ventes de la CCT, en portant une attention particulière au plan stratégique pour le Mexique :
 - i. participation aux campagnes visant les consommateurs menées par la CCT avec des partenaires canadiens au Mexique;
 - ii. gestion des relations avec les partenaires clés, formation des partenaires clés (PSC) et accroissement de la notoriété du Canada au moyen, entre autres, d'ateliers et de voyages de familiarisation exclusifs;
 - iii. ciblage du marché étudiant pour tirer parti des voyages d'agrément par leur famille qui peuvent en découler;
 - iv. intégration des relations avec les médias et des relations avec les professionnels des voyages (sensibilisation et appels à l'action);

- v. organisation de campagnes destinées aux consommateurs, mettant à profit différents types de médias, notamment les réseaux sociaux;
- vi. harmonisation des produits présentés par les voyageurs réceptifs et les partenaires provinciaux;
- vii. organisation de carrefours interentreprises et de plateformes pour l'industrie : salons, campagnes, réseaux sociaux, relations avec le consulat, voyages de familiarisation, relations avec les médias et production de contenu.
- Travailler en collaboration avec des partenaires de l'industrie et des intermédiaires spécialisés dans les voyages internationaux pour cibler les consommateurs et convertir en intentions de voyage leur intérêt envers le Canada suscité grâce aux médias, et ce, en mettant l'accent sur la mobilisation, les recommandations et les ventes.
- Amener l'industrie à s'aligner sur la marque et à l'appliquer de façon cohérente à l'échelle internationale.
- Canaliser la voix collective du Canada et travailler en collaboration étroite avec les membres de l'industrie touristique pour communiquer l'idée qu'il est impératif d'avoir une marque touristique canadienne qui soit forte et cohérente sur la scène internationale.
- Faire participer les PME touristiques prêtes à l'exportation dans les plateformes de communications de la CCT afin d'aligner l'offre sur la demande des consommateurs dans les marchés étrangers et de renforcer la valeur de la marque touristique du Canada en présentant des expériences irrésistibles. Lorsqu'il est possible de le faire, mettre en valeur la collection d'expériences canadiennes distinctives dans les campagnes qui s'y prêtent.
- Jouer le rôle de leader auprès de l'industrie et du gouvernement en matière de marketing touristique.
- Être à la tête des activités visant l'harmonisation avec la marque et la pertinence de celle-ci.
- Veiller à l'excellence organisationnelle.
- Être une « organisation axée sur la stratégie » dotée des outils, du personnel et des ressources appropriés pour réaliser cette stratégie.
- Maintenir une relation de collaboration positive avec l'actionnaire.
- Se concentrer sur la gestion des coûts indirects et adopter des mesures de compression des coûts.

C.3 Expérience et expertise

L'entrepreneur doit être un spécialiste du marché pouvant se servir de sa solide expérience en matière de relations publiques, de relations avec les médias, de communications et de médias sociaux pour favoriser la réalisation des objectifs et priorités stratégiques de la CCT. Il appuiera l'équipe de la CCT à Mexico, sous la gouverne du directeur général de la CCT au Mexique, Jorge Morfin (« chargé de projet de la CCT »). L'entrepreneur doit :

- a. avoir une présence physique au Mexique suffisante pour accomplir les activités décrites dans l'énoncé de travail;
- b. être en mesure de désigner un chargé de compte à temps plein pour la CCT qui agira comme principale personne-ressource pour les activités courantes de la CCT;
- c. pouvoir fournir du soutien à la clientèle au minimum de 8 h à 17 h, heure normale du Centre;
- d. être capable de travailler en espagnol et en anglais;
- e. pouvoir participer à des voyages de familiarisation au Canada, au besoin;
- f. posséder au moins cinq ans d'expérience en relations publiques;
- g. connaître les pratiques exemplaires à respecter relativement aux réseaux sociaux;
- h. appuyer son travail sur une approche stratégique et solide.

C.4 Éléments livrables

Sous la direction du chargé de projet de la CCT, l'entrepreneur assumera les responsabilités relatives aux relations publiques et avec les médias, aux médias sociaux et aux communications dans le but de soutenir le bureau de la CCT au Mexique. Voici un aperçu de ces tâches :

Relations publiques et relations avec les médias

- a. Fournir des conseils à l'étape de l'élaboration de la stratégie sur la communication et les relations publiques dans les médias et l'industrie du tourisme.
- b. Rédiger des profils médiatiques ainsi que des messages clés et des notes d'information à l'intention des médias.
- c. Préparer et distribuer des bulletins de presse.
- d. Préparer et distribuer des bulletins électroniques mensuels pour les consommateurs et pour les médias.
- e. Coordonner les activités médiatiques, dont les rencontres et les entrevues, fournir les renseignements demandés et organiser des voyages de familiarisation.
- f. Au besoin, faire rapport de toute couverture médiatique concernant les activités quotidiennes de relations publiques et avec les médias, les événements spéciaux, les campagnes et les salons interentreprises.
- g. Créer un rapport mensuel sur les articles publiés dans différents magazines et journaux et envoyer les articles publiés aux partenaires.
- h. Alimenter la base de données de la CCT des renseignements concernant les relations publiques et avec les médias.
- i. Fournir des solutions à la CCT en cas de crise médiatique.
- j. Concevoir un plan de communication visant à appuyer les initiatives et les campagnes de la CCT.
- k. Mettre en œuvre différents projets avec le bureau de la CCT au Mexique pour aider à accroître la notoriété de la marque du Canada auprès des médias et des consommateurs.
- l. Renforcer l'image de la CCT en tant que chef de file ayant à cœur l'excellence de son travail.
- m. Lorsqu'il est nécessaire de la faire, établir des accords de partenariat au nom de la CCT, et facturer les partenaires conformément à ces accords, s'il y a lieu.
- n. Profiter des occasions médiatiques, notamment en participant à des entrevues et à des conférences de presse et en préparant des messages clés au nom de la CCT.
- o. Traduire, publier et distribuer des bulletins de presse mettant en valeur la marque Canada et ses destinations principales.
- p. Trouver des occasions temporaires dans le cadre d'événements au Canada.
- q. Faire rapport des tendances, des renseignements sur les consommateurs et des nouvelles occasions d'affaires.
- r. S'occuper de l'organisation logistique et de la confirmation des participants, entre autres, pour différents événements tenus par la CCT au cours de l'année, dont [GoMedia México](#), [Conozca Canadá](#), [prix Canadá a Voces](#) et [Explora Canadá](#).
- s. Désigner au moins un représentant de compte responsable d'assister à ces événements et de coordonner les activités sur place.
- t. Désigner au moins un chargé de compte à temps plein qui se consacrera aux relations publiques et avec les médias de la CCT.
- u. Coordonner au nom de la CCT les occasions médiatiques avec les partenaires provinciaux canadiens, dont les voyages de familiarisation, les entrevues ainsi que le soutien aux événements médiatiques et la participation aux voyages de familiarisation connexes, s'il y a lieu.

Médias sociaux

- a. Concevoir et mettre en œuvre un plan qui appuie la stratégie générale de la CCT sur les médias sociaux, axé précisément sur le suivi, la dissémination du contenu et l'accroissement du nombre d'abonnés sur Facebook et Twitter.
- b. Concevoir et mettre en œuvre un plan sur les médias sociaux dans le cadre des campagnes de base auprès des consommateurs et en lien avec les campagnes de relations publiques, auprès des médias et auprès des professionnels des voyages. Créer un plan pour le printemps et l'été, et un autre pour l'hiver ou selon le besoin, au moment opportun.
- c. Désigner au moins un chargé de compte à temps plein qui se consacrera à la présence de la CCT dans les médias sociaux.
- d. Rédiger un rapport mensuel sur les activités des différents canaux, dont Facebook, Twitter et Instagram.
- e. Promouvoir dans les médias sociaux les différents événements et salons tenus au cours de l'année par la CCT, ce qui comprend l'organisation d'activités visant à accroître la visibilité dans les médias sociaux auprès de différents auditoires.

Communications

- a. Coordonner les achats-médias lorsque c'est nécessaire, en déterminant les canaux externes qui ont la plus grande influence sur le public cible de la CCT, selon le processus de segmentation du [Quotient explorateur](#) (QE).
- b. Fournir des services de création lorsque c'est nécessaire pour appuyer différentes activités de la CCT, qu'il s'agisse d'événements, de salons, de campagnes visant les consommateurs, etc.
- c. Au besoin, fournir des services de traduction (de l'anglais vers l'espagnol et de l'espagnol vers l'anglais).

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

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

D.1 Critères impératifs

La présente DDPN ne contient aucun critère impératif.

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Le soumissionnaire doit donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'il annexe des documents pour répondre à l'une des questions, il doit inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Exigences administratives (information seulement)

- Q1. 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 (p. ex. entreprise individuelle, société par actions, entreprise en nom collectif ou coentreprise);
 - Situation géographique du siège social et de ses succursales;
 - Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, titre, numéro de téléphone et courriel).

Réponse :

- Q2. Indiquez à titre de références trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDPN et avec lesquels nous pourrions communiquer. Pour chaque référence, fournissez le nom de l'organisation, les coordonnées de la personne-ressource principale (nom, titre, numéro de téléphone et courriel) et une brève description des services que vous avez fournis. Le soumissionnaire consent à ce que la CCT communique avec l'un ou l'autre de ces clients.
- Remarque : Nous vous demandons de ne pas utiliser la CCT comme référence dans votre proposition.

Réponse :

E.2 Exigences opérationnelles et techniques

- Q3. Présentez un profil d'entreprise en y incluant l'expérience que possède votre organisation dans la prestation des services relatifs aux relations publiques et avec les médias, aux médias sociaux et aux communications au Mexique, comme il est décrit à la section C.3. Comment votre entreprise se démarque-t-elle dans la prestation de ces services?

Réponse :

- Q4. Expliquez comment vous prévoyez gérer le compte de la CCT, et décrivez l'expérience, les études, l'expertise, les responsabilités et le rôle des personnes proposées comme responsables des éléments livrables énoncés aux sections C.3 et C.4 :
- a) chargé de compte à temps plein qui se consacrera aux activités de relations publiques et avec les médias de la CCT;
 - b) représentant de compte responsable de coordonner toutes les activités relatives aux événements;
 - c) chargé de compte à temps plein qui se consacrera à la présence de la CCT dans les médias sociaux.
- Fournissez le CV de toutes les personnes proposées et de toute autre personne clé qui

participera à la gestion du compte de la CCT.

Réponse :

Q5. Présentez trois (3) exemples de travaux dans le cadre desquels votre entreprise a fourni des services de relations publiques et avec les médias qui ont généré une importante couverture ayant eu une incidence positive sur la réputation de votre client. Décrivez la méthodologie et la stratégie dont s'est servie votre entreprise pour créer de la valeur pour le client.

Réponse :

Q6. Présentez deux (2) exemples de travaux dans le cadre desquels votre entreprise a fourni des services liés aux médias sociaux qui ont généré une importante couverture ayant eu une incidence positive sur la réputation de votre client. Décrivez la méthodologie et la stratégie dont s'est servie votre entreprise pour créer de la valeur pour le client.

Réponse :

Q7. Fournissez un (1) exemple d'occasion où votre entreprise a contribué aux achats-médias d'un client, lui permettant de bien faire valoir sa marque.

Réponse :

Q8. Veuillez rédiger un texte supplémentaire à l'appui de votre candidature, en expliquant de façon convaincante pourquoi la CCT devrait choisir votre entreprise. Dans cette section, le soumissionnaire peut ajouter tout renseignement ou toute valeur ajoutée qu'il juge essentiel pour que la CCT comprenne parfaitement les raisons qui le rendent particulièrement apte à offrir les services requis.

Réponse :

Q1. Votre entreprise est-elle en mesure d'appuyer le bureau de la CCT au Mexique en offrant du soutien à la clientèle de 8 h à 17 h, heure normale du Centre?

Réponse :

Q2. S'il y a lieu, le soumissionnaire doit soumettre une liste des sous-traitants auxquels il a l'intention de faire appel pour la prestation des services décrits dans cette DDPN en remplissant la Déclaration des sous-traitants à l'annexe 4. Il incombe au soumissionnaire de superviser et de coordonner toutes les activités déléguées aux sous-traitants afin que tous les services soient fournis à la CCT de façon harmonisée.

Le cas échéant, au regard des sous-traitants, indiquez les mesures de contrôle de la qualité que vous utilisez et/ou les processus de résiliation de contrat dont vous disposez pour veiller à ce que les services soient fournis de façon harmonisée.

Réponse :

SECTION F – TARIFICATION

Le soumissionnaire doit fournir sa proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDPN. Dans la proposition en question, veuillez mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur votre entreprise.

Les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN énoncées à la section E.

Au moment d'évaluer le barème des tarifs proposé, la CCT pourrait considérer le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, les installations, le soutien, la maintenance, 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 la CCT devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que la CCT risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

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

F.1 Détails de la tarification proposée

Tous les prix doivent être exprimés en dollars **canadiens**, taxes en sus.

F.1.1 Indiquez ci-dessous les titres de poste et les fonctions et responsabilités de chaque personne assignée au compte de la CCT ainsi que le taux horaire prévu pour les trois (3) années du mandat. Veuillez énumérer les personnes en ordre décroissant d'ancienneté.

Titre du poste	Fonctions et responsabilités	Taux horaire	Nombre estimé d'heures consacrées au compte de la CCT tous les mois

Les taux horaires fournis pourraient servir de base dans la négociation entre les parties de frais mensuels pour les services décrits dans l'énoncé de travail à la section C.

F.1.2 Indiquez votre stratégie de tarification prévue pour les activités ci-dessous, qui pourraient s'ajouter aux activités quotidiennes décrites dans l'énoncé de travail à la section C.

- a) En ce qui concerne les campagnes supplémentaires que le bureau de la CCT au Mexique pourrait organiser pendant l'été ou l'hiver, comment votre entreprise prévoit-elle établir les coûts des services offerts d'une part en matière de relations publiques et avec les médias et d'autre part en matière de médias sociaux?

- b) Si vos services sont retenus, la CCT pourrait vous demander d'effectuer des achats-médias à son nom. Quels sont vos tarifs pour ce service? Y a-t-il des frais supplémentaires associés à ce genre de travail?

F.2 Rabais sur les paiements

La CCT préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

- F.2.1 Indiquez vos modalités de paiement et expliquez tout rabais pour paiement hâtif offert à la CCT.

F.3 Stratégies de tarification

La CCT pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume et offres qu'elle jugerait profitables. La CCT se réserve le droit de considérer ou non toute offre qui lui sera proposée.

- F.3.1 Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec la CCT.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU DÉMONSTRATIONS

G.1 Exigences relatives aux présentations ou démonstrations

La CCT exigera que les soumissionnaires présélectionnés fassent une présentation.

Ces soumissionnaires devront montrer en quoi les services professionnels et la capacité de leur entreprise appuient le mandat et les objectifs stratégiques de la CCT. Les soumissionnaires peuvent être appelés à préciser ou à développer le contenu de leur soumission écrite.

Les présentations, qui seront en anglais, ne doivent pas durer plus de deux (2) heures, et les soumissionnaires peuvent apporter tout matériel qu'ils estiment pourrait aider à appuyer leur proposition.

Les soumissionnaires peuvent avoir à respecter les exigences suivantes :

- présenter les représentants du compte;
- prouver qu'ils ont les capacités nécessaires pour satisfaire aux exigences opérationnelles de la CCT;
- fournir des études de cas.

Les présentations auront lieu à cette adresse :

Insurgentes Sur 1898, 14^e étage
Col. Florida
Mexico (Mexique)
C.P. 01030

Tous les coûts associés à la présentation sont assumés par le soumissionnaire.

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 de l'intention de soumettre une proposition	Le 28 novembre 2013, 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le 5 décembre 2013, 14 h (HP)
Date et heure limites	Le 13 décembre 2013, 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	La semaine du 13 au 17 janvier 2014
Avis : La CCT s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date:	Le 22 janvier 2014
Période de négociation	15 jours ouvrables suivant l'avis de la CCT

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

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire se questionne sur le sens d'une partie de la présente DDPN quelle qu'elle soit ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à la CCT, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre les exigences 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 est autorisée par la CCT à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. La CCT 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 communication avec des personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de la CCT (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 demandes de propositions ultérieures.

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, la CCT ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. La CCT peut modifier certains éléments en tout temps si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications

La CCT 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 Achatsetventes.gc.ca du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), la CCT peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires ayant reçu une

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

La CCT peut, à sa discrétion, publier des modifications apportées à la DDPN sur Achatsetventes avant la date limite; il revient au soumissionnaire de consulter régulièrement Achatsetventes pour se tenir au courant. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la DDPN. Le soumissionnaire est responsable de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir annexe 3).

H.6 Modification et retrait

La CCT 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 ou 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; la CCT ne lui remboursera aucun de ces coûts. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger la CCT 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 uniquement en anglais, et le contrat qui en découlera sera rédigé en anglais.

H.10 Attribution du contrat

La CCT se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le soumissionnaire, ci-après appelé le « soumissionnaire privilégié », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de la CCT. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au soumissionnaire le moins-disant.

La CCT entamera des discussions et des négociations avec le soumissionnaire privilégié afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, la CCT 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 subséquentes – le soumissionnaire en tête du classement établi au terme de l'évaluation sera invité à entamer des négociations avec la CCT sur le contrat. La CCT compte mener les négociations dans le délai de la période de négociation.

Si, pour une raison quelconque, la CCT et le soumissionnaire privilégié n'arrivent pas à s'entendre parfaitement avant la fin de la période de négociation, la CCT aura la liberté de mettre un terme aux discussions avec le soumissionnaire privilégié et d'inviter un autre soumissionnaire qualifié à entamer des négociations en vue d'arriver à un accord sur les services. Il n'existera aucune relation ayant force obligatoire entre la CCT et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

H.11 Contrat

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat;

- i. cet accord prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de la CCT et du soumissionnaire retenu;
- ii. il pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5.

H.12 Compte rendu

La CCT, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont satisfait au nombre requis de critères ou qui font partie du groupe de soumissionnaires présélectionnés, et ce, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de la CCT 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 à venir, le cas échéant, et ne vise aucunement à lui 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 la CCT ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet de la 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 et services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de la CCT 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 »).

La CCT 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

La CCT 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. La CCT 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 la CCT et tous les renseignements rassemblés pour cette dernière dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de la CCT 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, la CCT 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 la CCT 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 présentant 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 Législation

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 des réclamations, des pertes ou des dommages qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou agents associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser la CCT de tous les frais subis en tel cas.

H.20 Droits de la Commission canadienne du tourisme

Par ailleurs, la CCT 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 comprenne ou non le prix le plus bas;

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 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 la CCT;

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 l'ensemble ou une partie des biens et 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	PAGES
1	Formulaire d'attestation du soumissionnaire	1
2	Formulaire de déclaration des faits importants	1
3	Modifications	1
4	Déclaration des sous-traitants	1
5	Conditions générales du contrat	1

ANNEXE 1 – FORMULAIRE D’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 du mois de _____ 2013

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre du poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

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 la section H.13), la CCT 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 modifications apportées à la présente DDPN et tenu compte de ces modifications dans votre proposition. Prière d'indiquer les modifications pertinentes pour votre proposition, s'il y a lieu.

N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :

ANNEXE 4 – DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

Les biens et services énoncés dans la présente proposition proviendront uniquement de l'entreprise nommée à l'annexe 1, Formulaire d'attestation du soumissionnaire.

Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens et 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 :

Titre :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

Proportion 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 la CCT 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 clé chargé du dossier de la CCT et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au dossier de la CCT 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 la CCT. 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 la CCT dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables.
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser la CCT en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de plaintes relatives à la violation de la vie privée, de plaintes de tierces parties en matière de propriété intellectuelle et d'infraction à la loi, entre autres.
9. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate.
10. La CCT versera les sommes dues en fonction des travaux réalisés.
11. L'entrepreneur doit réclamer à la CCT les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration.
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
13. La CCT se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 60 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si la CCT 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 la CCT avant de donner l'ensemble ou une 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.