

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Jacynthe Tremblay
Place du Portage, Phase III, 7B3
11, rue Laurier/11 Laurier St.
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (809) 956-4944

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Travel Procurement Services Division/Division des
services d'approvisionnement en voyage
Place du Portage, Phase III, 7B3
Portage III 7B3
11, rue Laurier/11 Laurier St.
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet Vérification plus bas tarif garanti	
Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-150198/A	Date 2014-05-29
Client Reference No. - N° de référence du client 20150198	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$LP-003-65176
File No. - N° de dossier lp003.EN578-150198	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2014-06-20	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Tremblay, Jacynthe	Buyer Id - Id de l'acheteur lp003
Telephone No. - N° de téléphone (819) 934-0768 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-4944
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-150198/A

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

Ip003EN578-150198

Buyer ID - Id de l'acheteur

Ip003

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20150198

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada

Hogg Robinson Group

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS (DDR)

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-150198/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

lp003

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20150198

File No. - N° du dossier

lp003EN578-150198

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Page laissée vierge intentionnellement

1. INTRODUCTION

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) diffuse la présente demande de renseignements (DDR) comme première étape pour informer toutes les parties intéressées de la commande possible d'une vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada, par le Hogg Robinson Group (HRG), répondant au besoin d'une vérification de rendement mensuelle pour la durée du contrat et pour demander de l'information qui aidera TPSGC à raffiner sa stratégie d'approvisionnement.

1.1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1.1 Contexte général

TPSGC, dans le cadre du programme des Services de voyage partagés (SVP), est chargé des activités de voyage du gouvernement du Canada. Le 7 avril 2014, HRG a commencé à offrir une nouvelle solution des Services de voyage partagés (SVP). La solution des SVP constitue la prochaine génération des services de voyage du gouvernement du Canada. Cette nouvelle solution offre un produit de voyage de bout en bout qui :

- simplifie et améliore la prestation des services de voyage;
- facilite la gestion des voyages;
- réduit les dépenses relatives à la gestion des voyages;
- augmente la transparence des dépenses relatives au voyage dans l'ensemble du gouvernement, ainsi que la reddition de comptes connexe.

1.1.2 Contexte précis (composants de la solution des SVP)

i-Portail des Services de voyage partagés

Le portail renferme les toutes dernières prévisions météorologiques, nouvelles de voyage et alertes. Les voyageurs trouveront rapidement des liens pour réserver des voyages, revoir la politique sur les voyages d'affaires, gérer des dépenses, consulter les plus récentes foires aux questions, trouver des guichets automatiques MasterCard et connaître instantanément les soldes de cartes de crédit, les frais non réglés et les résumés de voyage. Ils peuvent aussi consulter des rapports, la liste des personnes-ressources des organisations et bien plus. On peut accéder dans l'ensemble du portail à des rubriques d'aide. Elles servent de soutien de premier niveau relativement à tous les composants de la nouvelle solution.

ii-cartes de voyage du gouvernement du Canada

La nouvelle solution vient avec de nouvelles cartes individuelles de voyage (CIV) et cartes de voyage ministérielles (CVM) ainsi qu'avec de nouveaux comptes de dépenses de voyage ministériels (CDVM), tous fournis par BMO MasterCard.

Les nouvelles cartes de crédit et le nouveau compte sont préalablement associés à un ministère, à une division ou à une direction générale en particulier. La couverture d'assurance relative à ces cartes de crédit dépasse les normes minimales du gouvernement, et l'acceptation de MasterCard surpasse celle de tous les autres émetteurs de cartes de crédit à l'échelle mondiale.

iii- Outil de réservation en ligne

La nouvelle application en ligne permet aux voyageurs et aux organisateurs de voyage de planifier et de réserver sur Internet des vols, des transports ferroviaires, des chambres d'hôtel et des locations de voiture. Il est recommandé d'utiliser l'Outil de réservation en ligne (OREL) des SVP dans les cas suivants : réservations de voyage au Canada, de voyage transfrontalier et de vol international simple, réservations de chambre d'hôtel ou locations de voiture seulement, et voyages ayant lieu au moins 24 heures après leur approbation. Les tarifs des fournisseurs de choix sont chargés directement dans le système et sont facilement reconnaissables, de façon à assurer que les réservations respectent la directive sur les voyages du Conseil national mixte.

Un voyageur peut utiliser l'OREL pour planifier et réserver son propre voyage. Les organisateurs de voyage autorisés peuvent réserver des voyages à l'intention d'autres personnes, notamment des groupes, en fonction des permissions associées à leur rôle. Les demandes d'autorisation de voyage sont automatiquement envoyées aux recommandeurs et aux approbateurs appropriés. Le système offre une fonction de réservation automatisée en fonction des marges de tolérance convenues par l'approbateur, ce qui réduit considérablement le risque de va-et-vient des demandes d'autorisation et de modification découlant de la variation constante des tarifs et des disponibilités. Cette technologie permet aux organisations de réaliser des économies d'heures de travail et de frais de voyage.

iv-Centre d'appels

Le centre d'appels de HRG offre partout dans le monde le soutien bilingue d'une agence de voyage à service complet par téléphone, télécopieur et courriel à tout le personnel du gouvernement du Canada et aux entrepreneurs autorisés. L'équipe du centre offre des services jour et nuit, toute l'année. Les voyageurs n'ont qu'à composer le numéro sans frais s'ils se trouvent en Amérique du Nord, ou à faire un appel à frais virés s'ils se trouvent ailleurs dans le monde.

Le centre d'appels vient compléter les services de l'OREL, dans la mesure où il permet de réserver des voyages qui ont lieu dans les 24 heures suivant la présentation de la demande. Le personnel du centre peut également répondre aux demandes suivantes :

- les réservations de groupe de 10 personnes ou plus;
- les voyages dans des régions canadiennes éloignées;
- les voyages réglés à l'aide de crédits ou de passeports de vol de transporteur aérien;
- les tarifs en ligne absents de l'OREL;
- les besoins particuliers;
- les itinéraires internationaux ou multitransit;
- les services VIP ou exclusifs;
- les services de gestion de conférences;
- le soutien technique.

v- Outil de gestion des dépenses

Les organisations inscrites à la solution complète ont accès à l'Outil de gestion des dépenses (OGD) des SVP, qui automatise la soumission, l'approbation et le traitement des notes de frais de voyage. Cet outil permet une application cohérente des politiques sur les voyages et les dépenses ainsi que l'envoi de reçus électroniques en pièce jointe. En outre, l'acceptation des CIV à l'échelle mondiale permet la collecte des données et l'établissement de rapports, ce qui facilite la prise de décisions judicieuses en matière de voyages et occasionne une réduction générale des frais de voyage.

1.2 OBJECTIF

Cette vérification vise à s'assurer que :

- (1) tous les agents de réservation de HRG offrent et documentent les tarifs les moins élevés (y compris les tarifs négociés par le gouvernement et privés pour tous les voyageurs gouvernementaux), conformément aux fenêtres de recherche des meilleurs tarifs que contient le contrat de services de voyage;
- (2) l'outil de réservation en ligne de HRG offre les tarifs les moins élevés (y compris les tarifs négociés par le gouvernement et privés pour tous les voyageurs gouvernementaux), conformément aux fenêtres de recherche des meilleurs tarifs que contient le contrat de services de voyage.

1.3 Annexe

Annexe 1 : Document d'énoncé des besoins pour la vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada

2. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Les « répondants » à cette demande de renseignements (DDR) sont définis comme étant des sociétés capables d'effectuer une vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada conformément aux exigences techniques décrites à l'Annexe 1 : Énoncé des besoins – Vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada.

Ces répondants sont invités à soumettre par écrit une réponse à la DDR qui porte sur au moins une partie des sujets énumérés ci-dessous. Pour faciliter l'examen des réponses à cette DDR, on demande aux répondants de bien vouloir aborder et présenter les renseignements demandés dans l'ordre selon lequel les sujets sont présentés. Ces sujets sont décrits dans les sous-sections suivantes.

2.1 INFORMATION SUR LE RÉPONDANT

Veuillez fournir des renseignements généraux sur votre société, sur l'équipe de gestion de votre société et sur l'expérience qu'a votre société avec des exigences semblables dans le domaine de la vérification de la gestion d'une agence de voyage. Veuillez fournir le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel d'un représentant que l'on peut consulter pour obtenir des clarifications ou pour toute autre question liée à la réponse.

2.2 EXÉCUTION DES TRAVAUX

Veuillez expliquer de quelle façon vous serez en mesure de répondre aux besoins décrits à l'Annexe 1 : Énoncé des besoins. Cette description doit fournir une première élaboration, aussi détaillée qu'il peut être pratique de la faire, des preuves techniques démontrant que la solution proposée pourrait atteindre ou dépasser les exigences minimales de rendement des SVP.

2.3 ESTIMATIONS DES COÛTS D'ACQUISITION ET BASE DE PAIEMENT

Veuillez fournir des estimations des coûts et une base de paiement appropriée pour répondre aux besoins de l'Annexe 1. Une base de paiement suggérée est fournie à l'Annexe 2.

2.4 RECOMMANDATIONS, SUGGESTIONS OU COMMENTAIRES

Le gouvernement du Canada aimerait connaître votre opinion sur le niveau optimal d'effort à déployer pour les vérifications. Selon vous, quel serait un nombre de jours raisonnable pendant un mois donné? Devrions-nous effectuer ces vérifications chaque mois ou moins souvent? Quels jours du mois devrions-nous réaliser ces vérifications? Devrait-il s'agir de jours consécutifs ou de jours aléatoires? D'après les résultats des vérifications, sur quels critères devrions-nous fonder notre décision d'augmenter ou de diminuer le nombre de vérifications au fil du temps? Si la conclusion des vérifications est positive, devrions-nous diminuer le niveau d'effort et réaliser des vérifications moins souvent? D'un autre côté, si la conclusion des vérifications est négative, devrions-nous augmenter le niveau d'effort et réaliser des vérifications plus souvent?

De plus, pourriez-vous nous donner de la rétroaction générale et/ou des recommandations, des apports ou des commentaires (y compris de l'information technique) qui pourraient aider le Canada à élaborer les documents de DDP ultérieurs pour la vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada?

3. AUTRES RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS INTÉRESSÉS

3.1 NOTE IMPORTANTE À L'INTENTION DES RÉPONDANTS INTÉRESSÉS

Il faut souligner aux répondants que cette DDR n'est pas un processus de présélection. Aucune liste restreinte d'entreprises ne sera établie pour la réalisation des travaux futurs à la suite de la présente DDR. Dans le même ordre d'idées, la participation à ce processus n'est pas une condition ni un prérequis en vue d'une participation à toute DDP ultérieure.

Cette DDR ne constitue pas un appel d'offres ni une DDP. De plus, aucun accord ni aucun marché ne seront conclus avec un entrepreneur en fonction de la réponse à la présente DDR. La diffusion de cette DDR ne doit d'aucune façon être considérée comme un engagement de la part du Canada à diffuser une DDP pour le projet ou à attribuer un marché associé à ce projet, ni comme une autorisation pour les entreprises d'entreprendre des travaux pouvant être facturés au gouvernement du Canada.

Le Canada ne sera lié par aucun énoncé de la présente DDR. Le Canada se réserve le droit de modifier la DDR, en tout ou en partie, s'il le juge nécessaire.

3.2 COÛTS LIÉS AUX RÉPONSES

Aucun paiement ne sera versé aux répondants par le Canada pour les coûts engagés dans la préparation et la présentation d'une proposition en réponse à la présente DDR.

3.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET LETTRES D'INTÉRÊT

Les demandes de renseignements et les lettres d'intérêts doivent être envoyées par **COURRIEL SEULEMENT** à :

Jacynthe Tremblay

Spécialiste de l'approvisionnement

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction de la gestion du transport

Division des services d'approvisionnement en voyage – LP

11, rue Laurier, 6B3-37

Gatineau (Québec) K1A 0S5

Téléphone : 819-934-0768

Télécopieur : 819-956-4944

Courriel : jacynthe.tremblay@tpsgc-pwgsc.gc.ca

La date limite pour la présentation d'une réponse est le **vendredi 20 juin 2014, à 14 h HAE**.

Les réponses doivent être soumises dans une des deux langues officielles du Canada (anglais ou français).

Annexe 1 : ÉNONCÉ DES BESOINS

Vérification de la gestion de l'agence de voyage du gouvernement du Canada

BESOINS

Le Canada a un contrat avec Hogg Robinson Group et leur sous-traitant BMO Groupe financier pour l'offre de services de voyage aux voyageurs gouvernementaux. La Direction des services de voyage partagés (SVP), Secteur de la gestion des services et des achats spécialisés (SGSAS) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), est l'autorité technique du contrat de services de voyage du gouvernement pour le Canada. Le Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies est l'autorité contractante.

L'entrepreneur utilisera une méthode d'échantillonnage reconnue et valide sur le plan statistique afin de déterminer le nombre de dossiers intérieurs, transfrontaliers et internationaux à vérifier, et de procurer au Canada une vérification valide et d'une grande exactitude sur le plan statistique. Durant la vérification, il aura accès à tous les dossiers de voyages de HRG.

L'entrepreneur s'assurera que toutes les données obtenues dans le cadre des travaux demeurent sécurisées, conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels et aux politiques de sécurité actuelles du gouvernement du Canada. Plus particulièrement, tous les membres du personnel de l'entrepreneur doivent posséder des autorisations de sécurité pour avoir accès aux données, toutes les installations où les données du gouvernement sont stockées doivent être évaluées et validées convenablement par les Services de sécurité industrielle de TPSGC, et tous les systèmes de TI ou mécanismes de traitement électroniques utilisés pour ces données doivent être certifiés et accrédités, ou évalués et validés par les Services de sécurité industrielle de TPSGC.

L'entrepreneur doit pouvoir être en mesure de réaliser une vérification des tarifs réduits chaque mois pour les périodes suivantes :

1. du 1^{er} octobre 2014 au 31 mars 2015
2. du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016
3. du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
4. du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 (facultatif)
5. du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019 (facultatif)
6. du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 (facultatif)
7. du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 (facultatif)
8. du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 (facultatif)
9. du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 (facultatif)
10. du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 (facultatif)

Le Canada avertira l'entrepreneur par écrit au moins soixante (60) jours avant le début du mois à vérifier de tout changement relativement aux périodes ou au calendrier des vérifications.

OBJECTIF

Cette vérification vise à s'assurer que :

(1) tous les agents de réservation de HRG offrent et documentent les tarifs les moins élevés (y compris les tarifs négociés par le gouvernement et privés pour tous les voyageurs gouvernementaux), conformément aux fenêtres de recherche des meilleurs tarifs que contient le contrat de services de voyage;

(2) l'outil de réservation en ligne de HRG offre les tarifs les moins élevés (y compris les tarifs négociés par le gouvernement et privés pour tous les voyageurs gouvernementaux), conformément aux fenêtres de recherche des meilleurs tarifs que contient le contrat de services de voyage.

MÉTHODE

HRG doit créer diverses files d'attente (intérieure, transfrontalière et internationale pour les centres d'appels traditionnels et sur place) où **tous** les dossiers passagers (DP) se trouveront d'office. Les fichiers intérieurs, transfrontaliers et internationaux seront placés immédiatement dans la file d'attente après avoir obtenu le localisateur de dossiers et une fois que le fichier a suivi le processus d'assurance de la qualité de l'agence (dans les 2 heures de la création pour les fichiers intérieurs et transfrontaliers, et dans les 24 heures pour les fichiers internationaux). Pendant la période de vérification, l'entrepreneur sera chargé de recueillir tous les DP du système informatisé de réservation (SIR). Chaque DP contient un numéro d'autorisation de voyage (NAV) composé de trois (3) lettres et de six (6) chiffres. L'information est sur la première ligne du DP, où se trouve aussi le champ du nom.

L'entrepreneur doit saisir le NAV en même temps que le nom du passager et l'inscrire sur chaque rapport. En outre, il doit entrer le bureau de HRG où la réservation a été faite (cette information se trouve dans le champ « Reçu », à l'avant-dernière ligne du DP) et fournir un rapport pour chaque succursale de HRG et chaque ministère.

Au cours de l'exercice 2013-2014, 187 708 DP ont été créés par l'intermédiaire du Centre d'appels pour les voyages, tandis que 149 897 DP ont été créés avec l'Outil de réservation en ligne. Ces derniers doivent être séparés en files d'attente intérieure, transfrontalière et internationale aux fins d'échantillonnage. Compte tenu des périodes de référence des données, la structure logique et de ventilation approximative des données est comme suit.

1. Période mensuelle (tous les jours ou un certain nombre de jours : le Canada et l'entrepreneur doivent s'entendre)

1.1 Réservations d'agence de voyage

1.1.1 Intérieur (73 %)

1.1.1.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

1.1.1.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas dans le SIR

1.1.1.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.1.2 Transfrontalier (9 %)

1.1.2.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

1.1.2.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas dans le SIR

1.1.2.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.1.3 International (18 %)

1.1.3.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

1.1.3.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas dans le SIR

1.1.3.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.1.3.4 Prix affichés sur le site des groupeurs

1.2 Réservations en ligne

1.2.1 Intérieur (91 %)

1.2.1.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

dans le 1.2.1.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas
SIR

1.2.1.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.2.2 Transfrontalier (8 %)

1.2.2.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

dans le 1.2.2.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas
SIR

1.2.2.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.2.3 International (1 %)

1.2.3.1 Prix affichés dans les systèmes informatisés de réservation (SIR)

1.2.3.2 Prix affichés par les transporteurs régionaux ne figurant pas dans le SIR

1.2.3.3 Prix affichés sur le site Web des transporteurs pour les transporteurs figurant aussi dans le SIR

1.2.3.4 Prix affichés sur le site des groupeurs

Les fichiers intérieurs et transfrontaliers ne peuvent être vérifiés aléatoirement qu'une fois, deux (2) heures après avoir été placés dans la file d'attente. Il faut vérifier les fichiers internationaux dans les 24 heures après qu'ils ont été placés dans la file. Si l'entrepreneur trouve un tarif inférieur, il doit le noter et le renvoyer dans la file vers l'agent, afin d'aviser le voyageur.

Pour faire en sorte que le tarif aérien de HRG soit le plus bas possible, l'entrepreneur doit consulter toutes les sources disponibles (peu importe la source suggérée par HRG), y compris :

- le SIR;
- les groupeurs;
- les transporteurs régionaux (dont ceux qui ne participent pas aux systèmes informatisés de réservation ou au plan de facturation et de règlement);
- les sites Web (s'il y a lieu).

Les fichiers intérieurs désignent les voyages qui sont effectués entièrement au Canada. Dès que le fichier est créé et qu'il a suivi le processus d'assurance de la qualité, HRG le placera dans la file d'attente intérieure automatiquement et l'entrepreneur vérifiera le fichier dans les deux (2) heures ouvrables. Les DP ne peuvent faire l'objet que d'une seule vérification.

Les fichiers transfrontaliers désignent les voyages du Canada vers les États-Unis, et l'inverse. Dès que le fichier est créé et qu'il a suivi le processus d'assurance de la qualité, HRG le placera dans la file d'attente intérieure automatiquement et l'entrepreneur vérifiera le fichier dans les deux (2) heures ouvrables.

Les DP ne peuvent faire l'objet que d'une seule vérification.

Les fichiers internationaux désignent les voyages du Canada vers une destination autre que le Canada ou les États-Unis, ou les voyages dont le point de départ se trouve à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

Au moment de la réservation, selon l'origine et la destination du voyageur, HRG devra déterminer la disponibilité du tarif le plus bas d'après les tarifs publiés dans le SIR et offrir ce tarif au voyageur. Puis, dans les 24 heures qui suivent, HRG devra vérifier les tarifs réduits à l'aide des tarifs publiés, des tarifs gouvernementaux privés et des tarifs d'affrètement-passagers ou combinés, annoter le fichier du tarif le plus bas et le placer dans la file de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit vérifier ces fichiers dans les vingt-quatre (24) heures après qu'ils ont été placés dans la file d'attente.

Pour les tarifs aériens négociés et privés des transporteurs (les accords de rabais de transporteur seront remis à l'attribution du contrat), l'entrepreneur doit vérifier le DP conformément aux stipulations dictées par le type de fichier (intérieur, transfrontalier ou international) et aux barèmes de rabais appropriés tels qu'ils se trouvent dans les accords avec les compagnies aériennes. Avant de vérifier le fichier, l'entrepreneur doit consulter le ou les champs où les tarifs sont inscrits pour déterminer si HRG a annoté le DP d'un tarif réduit.

En fonction des points de départ et d'arrivée du voyageur, l'entrepreneur doit, dans les 24 heures, consulter une autre source du marché local pour obtenir le prix de vente (toutes taxes comprises). Le cas échéant (routes favorables à des tarifs de groupeurs), l'entrepreneur doit consulter un groupeur même si HRG détermine que le tarif le plus bas offert est celui d'un groupeur.

Avant de vérifier le fichier, l'entrepreneur consultera le ou les champs où les tarifs sont inscrits pour déterminer si HRG a annoté le DP du tarif le plus bas. Pour chaque fichier auquel s'applique un tarif de groupeur, l'entrepreneur inscrira le nom du groupeur qui a été consulté à des fins de vérification et la preuve de la disponibilité de sièges.

Selon les points de départ et d'arrivée du voyageur, et la compagnie aérienne, l'entrepreneur vérifiera le tarif sur le site Web du transporteur aérien.

RÉSULTATS ATTENDUS (RAPPORTS)

Il faut fournir les rapports mensuels énumérés ci-dessous au Canada deux (2) semaines après la fin du mois au cours duquel la vérification a eu lieu.

Un rapport mensuel (pour la période durant laquelle la vérification est demandée), en fonction de la succursale de HRG, du ministère et du voyage (intérieur, transfrontalier ou international).

Les rapports mensuels présenteront :

- (1) le nombre total de DP reçus;
- (2) le nombre total de DP vérifiés;
- (3) le prix moyen d'un billet des DP vérifiés;
- (4) les économies potentielles des DP vérifiés;
- (5) les types de tarifs des DP vérifiés;
- (6) le nombre total et le numéro de localisateur des DP qui n'ont pas été placés dans la file d'attente dans les délais fixés;
- (7) les erreurs repérées dans les fichiers de HRG et les mesures prises (acceptation, refus, aucune réponse, annulation, modification ou billet émis) pour chaque DP;
- (8) documents justificatifs pour toutes les erreurs.

DP exemptés

- (1) Courrier diplomatique – Aucune autre explication nécessaire.
- (2) Expulsé/escorte – Aucune autre explication nécessaire.
- (3) DP incomplets – Fichiers qui contiennent une portion d'itinéraire (destination seulement), et qui sont correctement documentés à cette fin avant la vérification.
- (4) Prépaiements – L'entrepreneur ne vérifiera pas les tarifs prépayés. HRG n'est pas responsable des tarifs calculés par le transporteur aérien concerné.
- (5) Les DP réservés à l'aide d'une passe de vol, où le coût figurant sur le fichier est nul.
- (6) Il faut exclure les calculs du tarif de la vérification.
- (7) Il faut exclure les échanges de la vérification.

Consignes relatives à la vérification

Si le DP contient plusieurs itinéraires, l'entrepreneur n'en vérifiera qu'un, selon les consignes.

Délai au départ

Intérieur et transfrontalier – Une attente de huit heures (quatre heures avant ou après) doit inclure les heures de départ et d'arrivée. Plus particulièrement, HRG doit s'abstenir d'offrir des heures de départ ou d'arrivée qui excèdent de quatre heures l'heure de départ ou d'arrivée prévue.

International – Neuf heures avant ou après le départ.

Billet international fractionné

Le billet fractionné au point de destination (émission de deux billets aller ou retour) constitue une pratique acceptable qui doit être proposée si elle est avantageuse.

Il faut offrir le billet fractionné au point de correspondance lorsque le temps de correspondance est égal au temps de correspondance minimum, majoré d'une heure. Les agents de HRG doivent inscrire pour chaque DP le coût réel du fractionnement avant de documenter le refus d'un client. Si des fichiers ne sont pas annotés correctement, on présumera qu'il s'agit d'une erreur.

Listes d'attente

Aux fins de cette vérification – HRG ne sera pas fautive si elle n'offre pas cette option. Toutefois, l'entrepreneur enverra un message à HRG et recommandera la liste d'attente, s'il y a lieu.

Temps de réponse de HRG à l'entrepreneur

HRG doit répondre à l'entrepreneur dans les 48 heures suivant la réception d'un message.

Écart de tarifs acceptable relativement aux tarifs réduits

Intérieur et transfrontalier – aucun minimum. International – minimum de 100 \$.

Exigences relatives à l'annotation des DP

Si le tarif le moins élevé publié n'est pas offert (complet), HRG devra « figer » les données du SIR et les transférer au DP, ou si le tarif le moins élevé non publié n'est pas offert (complet), annoter le fichier comme quoi la recherche a permis de repérer un tarif inférieur.

HRG doit ajouter des annotations pertinentes dans les champs appropriés où les tarifs sont inscrits dans le système. Avant la vérification du DP, l'entrepreneur doit examiner ces champs pour s'assurer que le fichier a été annoté correctement. Les annotations de HRG suivantes sont acceptables; l'entrepreneur ne devrait pas présumer qu'il s'agit d'erreurs.

1. Le client refuse le tarif :
« *refus du tarif réduit* » pourvu que l'option, y compris le tarif, se trouve dans le champ du tarif avant la vérification. La raison du refus n'est pas obligatoire aux fins de la vérification, mais HRG doit l'inscrire dans les commentaires.
2. Tarif négocié/privé refusé :
« refus des options précédentes » dans le champ du tarif. Pourvu que l'option, y compris le tarif, se trouve dans le DP avant la vérification. Page laissée vierge intentionnellement

Annexe 2 – BASE DE PAIEMENT**1 – Première période du contrat : du 1^{er} octobre 2014 au 31 mars 2016 (TPS ou TVH exclues)**

Vérification des tarifs réduits : du 1^{er} octobre 2014 au 31 mars 2016			
Envergure de la vérification (l'envergure optimale sera proposée)			
Coût par DP en \$			
Total en \$			
Intérieur : DP par mois			
International : DP par mois			
Transfrontalier : DP par mois			
Rapports			
Frais des SUG			
Frais de mise en œuvre			
Coût total mensuel			

Les SUG et recherches Web supplémentaires nécessitent l'approbation des SVP.

Catégorie de vol	SUG et recherches Web supplémentaires
Intérieur	
International	
Transfrontalier	

2 – Deuxième période du contrat : du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 (TPS ou TVH exclues)

Vérification des tarifs réduits : du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017			
Envergure de la vérification (l'envergure optimale sera proposée)			
Coût par DP en \$			
Total en \$			
Intérieur : DP par mois			
International : DP par mois			
Transfrontalier : DP par mois			
Rapports			
Frais des SUG			
Frais de mise en œuvre			
Coût total mensuel			

Les SUG et recherches Web supplémentaires nécessitent l'approbation des SVP.

Catégorie de vol	SUG et recherches Web supplémentaires
Intérieur	
International	
Transfrontalier	

3 – Périodes facultatives du contrat possibles : après le 1^{er} avril 2017 (TPS ou TVH exclues)

À déterminer par indice des prix à la consommation le 1^{er} janvier, année où la période facultative commence.