



DEMANDE DE PROPOSITIONS AVEC NÉGOCIATIONS – ADDENDA 1

DDPN CCT-2014-KH-05 Agent général des ventes pour la Corée du Sud

Date et heure limites :

Le 6 août 2014
à 14 h
(heure du Pacifique)

Date de publication : Le 29 juillet 2014 **Expéditeur :** Service de l'approvisionnement de la CCT

Destinataire : Tous les fournisseurs **Courriel :** procurement@ctc-cct.ca

Voici une modification apportée aux exigences de la DDPN indiquée ci-dessus.

- 1) La phrase d'introduction de la section C.1 – Présentation devrait se lire comme suit :

« La Commission canadienne du tourisme (« CCT ») mène des activités de promotion du Canada en Corée du Sud depuis près de 18 ans, avec les objectifs suivants : »

Voici les réponses aux questions soumises en date du 25 juillet 2014 relativement à la DDPN indiquée ci-dessus.

- Q1. Section A.1 – Le bureau de la CCT en Corée du Sud fournira-t-il des ressources pour faciliter ce projet?

Réponse : Non

- Q2. Section A.1 – Qui sont les autres fournisseurs de services? Pouvez-vous nous fournir une liste? Sont-ils autorisés à soumissionner dans le cadre de la présente DDPN?

Réponse : Les autres fournisseurs de services dont il est fait mention peuvent être par exemple des fournisseurs avec qui la CCT a conclu un contrat relativement à la prestation de divers services (agences de publicité, etc.). La présente DDPN est ouverte à tous les soumissionnaires.

- Q3. Section A.1 – La CCT prévoit-elle attribuer différentes parties des travaux à divers soumissionnaires?

Réponse : La CCT a l'intention de ne choisir qu'une seule entreprise pour lui fournir les services décrits dans la DDPN.

- Q4. Section B.2 – Pouvez-vous nous fournir la grille de pointage détaillée que vous utiliserez pour l'évaluation des critères?

Réponse : Non. Selon les principes d'approvisionnement de la CCT, toutes les réponses sont évaluées en fonction des renseignements fournis dans les réponses des soumissionnaires aux sections exigées. Les évaluateurs de la CCT évalueront ensuite toutes les réponses au moyen d'une échelle de notation définie qui comprend des critères prédéfinis dont ils auront convenu avant de recevoir les propositions.

Q5. Section B.5 – Quelles sont les mesures clés de rendement?

Réponse : Par mesures clés de rendement, on entend tous les paramètres de mesure et les éléments livrables convenus entre la CCT et l'entrepreneur aux termes du contrat.

Q6. Section C.2 a) – Il est question de répertorier les salons professionnels, les médias et les événements du marché sud-coréen. La CCT en a déjà quelques-uns en tête. Que faut-il faire d'autre à cet égard?

Réponse : Le soumissionnaire peut répertorier les salons et les événements nouveaux ou actuels qu'il estime importants pour réaliser le programme. L'entrepreneur choisi aura alors la responsabilité de déterminer le meilleur plan de mise en œuvre et les meilleurs partenariats, puis d'exécuter ce plan de concert avec les partenaires, de manière à procurer à la CCT le meilleur rendement possible pour le capital investi dans ces événements ou salons. L'entrepreneur doit indiquer comment il entend s'y prendre et formuler toute autre recommandation qu'il juge utile quant à ces activités.

Q7. Section C.2 (a) – Pouvez-vous nous donner la liste des fournisseurs du PSC (Programme des spécialistes du Canada)?

Réponse : Le PSC est un programme de formation en ligne exclusif à la CCT qui cible les agents de voyages. Le fournisseur est l'organisation elle-même. L'entrepreneur choisi sera appelé à faire en sorte que le PSC soit utilisé par les partenaires clés, au moyen de séances de formation et de séminaires, selon les besoins.

Q8. Section C.2 a) – La CCT a-t-elle déjà confié ces travaux à un entrepreneur indépendant? Si oui, à qui? Le personnel du bureau de la CCT en Corée du Sud est-il autorisé à soumissionner dans le cadre de la présente DDPN?

Réponse : Non, la CCT n'a jamais confié ces travaux à un entrepreneur indépendant. La présente DDPN est ouverte à tous les soumissionnaires, y compris le personnel sud-coréen de la CCT.

Q9. Section C.2 a) – Cette exigence ne mentionne aucunement la réalisation de services prescrits par la CCT auprès des professionnels des voyages, outre ceux compris dans la portée du contrat. Pouvez-vous donner une valeur chiffrée de ce en quoi consistent normalement ces services?

Réponse : La DDPN décrit la majeure partie des travaux; on ne peut donc chiffrer la valeur des services, qui peuvent consister en des rencontres de nature générale, des visites de vente et toute autre activité qui revient normalement à l'AGV.

Q10. Section C.2 a) – Pouvez-vous nous fournir une liste des professionnels des voyages qui sont des partenaires clés?

Réponse : Nous ne sommes pas en mesure de publier une liste des professionnels des voyages qui sont des partenaires clés pour le moment.

Q11. Section C.2 b) – Pouvez-vous nous fournir une liste des participants aux précédentes éditions de l'événement Showcase Canada? La DDPN mentionne un maximum de 20; y a-t-il un minimum?

Réponse : Nous ne sommes pas en mesure de publier de noms ni d'autres renseignements qui figurent dans la base de données sans autorisation préalable. Sans fixer de nombre minimum, on s'attend à ce que les participants soient des clients désignés importants ou des clients que les partenaires canadiens devraient rencontrer. Dans cette optique, on peut dire qu'un minimum de 12 semblerait raisonnable.

Q12. Section C.2 b) – Pouvez-vous nous donner une idée du nombre d'agents certifiés qu'a compté le PSC par le passé? Qui établit les objectifs du tableau de bord prospectif? Sont-ils négociables?

Réponse : Le bureau régional du siège social établit les objectifs d'après le rendement antérieur. Plusieurs centaines d'agents sud-coréens possèdent déjà la certification de spécialiste du Canada. Bien que les objectifs ne soient pas négociables, ils ne sont pas établis isolément, mais font partie d'un cadre qui tient compte du point de vue de l'entrepreneur choisi. Pour cette raison, la communication entre le bureau régional du siège social et l'entrepreneur est essentielle à l'examen des objectifs en fonction du rendement passé et espéré pour l'avenir.

- Q13. Section C.2 c) – Quand il est question de conclure des accords de partenariat avec des membres de l'industrie, s'agit-il de partenaires canadiens ou coréens?
Réponse : Les deux.
- Q14. Section C.2 c) – Qui doit se charger de produire ces idées d'articles et de reportages? Combien en faut-il?
Réponse : L'entrepreneur choisi au terme de la présente DDPN.
- Q15. Section C.2 c) – Quelle doit être la fréquence des points de presse et des conférences de presse?
Réponse : La CCT demandera à l'entrepreneur choisi de lui faire des recommandations.
- Q16. Section C.2 c) – En quoi consistera « tout autre service que peut demander la CCT »?
Réponse : Il peut s'agir entre autres de rapports, d'études ou d'activités en lien avec les programmes et l'industrie canadienne.
- Q17. Section C.2 d) – Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par l'émission de télévision? S'agit-il d'une série?
Réponse : Il reviendrait à l'entrepreneur choisi d'offrir des conseils et des recommandations à la CCT à cet égard.
- Q18. Section C.2 d) – À quelle fréquence faut-il faire rapport à la CCT sur les activités de marketing social, de relations publiques et de relations avec les médias?
Réponse : Tous les mois.
- Q19. Section C.2 e) – À quelle fréquence faut-il faire rapport au siège social?
Réponse : Tout dépend du rapport, mais normalement tous les trimestres et au besoin.
- Q20. Section C.4 – En ce qui concerne les placements publicitaires dans les médias, qui se charge de définir ce qu'on entend par modalités et tarifs favorables?
Réponse : L'entrepreneur choisi, en consultation avec le bureau régional du siège social.
- Q21. Section C.4 – Les tarifs relatifs aux « éléments non compris dans la portée principale » doivent-ils être indiqués dans une rubrique distincte? Doivent-ils faire l'objet d'un tarif horaire?
Réponse : Il n'est pas nécessaire d'indiquer des tarifs pour les « éléments non compris dans la portée principale ».
- Q22. Section C.4 – Combien d'accords de partenariat devrait-on conclure?
Réponse : Le plus possible. Un objectif est préalablement défini quant au ratio (en général 1:1).
- Q23. Section D – Où peuvent être établis les sous-traitants?
Réponse : Cette question est laissée à la discrétion de l'entrepreneur choisi.
- Q24. Section D – Les frais de déplacement sont-ils associés au budget?
Réponse : Les frais de déplacement font partie du budget général.
- Q25. Section D – Pouvez-vous préciser ce qu'on entend par « toute la Corée du Sud »?
Réponse : Les principaux marchés qui intéressent le Canada.
- Q.26. Section E.1.5 – Quels sont les objectifs touristiques?
Réponse : Veuillez consulter le site Web d'entreprise de la CCT.

- Q27. Section E.1.6 – L'étude de cas doit-elle avoir été élaborée en Corée du Sud ou peut-elle provenir d'ailleurs dans le monde?
Réponse : *Il vous revient de choisir l'étude de cas que vous souhaitez présenter.*
- Q28. Section E.1.7 – De combien de villes et de quelles villes s'agit-il?
Réponse : *C'est à votre choix.*
- Q29. Section E.1.11 et E.1.14 – Quelle est la différence entre ces deux exigences?
Réponse : *E.1.11. L'étude de cas vise à illustrer une stratégie que le soumissionnaire a créée et qui s'intègre dans le plan général d'un client d'une manière proactive et planifiée. Elle doit illustrer comment le plan de relations publiques et de relations avec les médias a donné des résultats, mesurés en fonction d'un objectif de buts préalablement définis.*
- La section E.1.14 porte spécifiquement sur les éléments créatifs employés en relations publiques. Le soumissionnaire doit expliquer pourquoi il estime que ce projet était ou est créatif et justifier le recours à ces idées. On vise ici à illustrer l'innovation et l'originalité qui sont nées d'un besoin de régler un problème ou de saisir une occasion.*
- Q30. Quel est l'objectif d'affaires de la CCT et les normes d'ICR qu'elle souhaite atteindre dans le marché coréen pour l'exercice 2015?
Réponse : *Veillez consulter le site Web d'entreprise de la CCT.*
- Q31. La CCT vise-t-elle un nombre précis de nouvelles agences de voyages à ajouter sa liste pour l'année qui vient?
Réponse : *Aucun nombre précis, mais il revient à l'entrepreneur choisi de faire des recommandations à cet égard.*
- Q32. Il semble que le bureau de la CCT en Corée compte actuellement moins de 10 employés. Comment ce bureau arrive-t-il à gérer les professionnels des voyages qui sont des partenaires clés en dehors de la région métropolitaine de Séoul?
Réponse : *Tous les marchés sont gérés par le bureau de la CCT à Séoul, sans apport de tierce partie.*
- Q33. Combien y a-t-il d'organismes de marketing représentant des provinces, des destinations urbaines et des attractions dans les marchés? Où se trouvent-ils?
Réponse : *Veillez consulter le site Web d'entreprise de la CCT. Certains organismes ont aussi des représentants en Corée du Sud.*
- Q34. Si possible, pourrions-nous demander à la CCT de nous dire combien d'entreprises ont été invitées à soumissionner et quelles sont ces entreprises?
Réponse : *La présente DDPN, publiée sur le site « Achatsetventes.gc.ca » du gouvernement du Canada, est ouverte à tous les soumissionnaires.*
- Q35. S'il nous est permis de demander, avec quelle agence la CCT fait-elle affaire actuellement dans le marché coréen?
Réponse : *Le bureau de la CCT en Corée fait affaire avec une seule agence, ALI, qui lui fournit des services de relations publiques. Ces services sont maintenant incorporés dans la section C – Énoncé de travail. À ce titre, ils relèveront de l'entrepreneur choisi.*
- Q36. Comment se portent le partenariat et le réseautage avec l'ambassade du Canada et la Chambre de commerce du Canada en Corée?
Réponse : *Toutes deux ont des relations favorables avec la CCT.*

- Q37. Quel est l'actuel système de collaboration ou la situation de coopération entre Travel Alberta, Tourism British Columbia et la CCT?
- Réponse : La CCT mène les programmes de marketing en partenariat avec les organismes provinciaux et territoriaux de marketing touristique.*
- Q38. La CCT partagera-t-elle la liste de ses contacts avec le soumissionnaire après la signature du contrat?
- Réponse : Si par « contacts », vous entendez les organismes provinciaux et territoriaux de marketing touristique et les partenaires clés, la réponse est oui.*
- Q39. Qui est l'actuel ambassadeur publicitaire honoraire de la CCT? La CCT prévoit-elle nommer une nouvelle personnalité coréenne à ce titre?
- Réponse : Il n'existe actuellement aucun ambassadeur publicitaire officiel.*
- Q40. D'après la DDPN, le soumissionnaire relève obligatoirement du bureau régional. Quels sont le rôle et les responsabilités du bureau de la CCT en Corée? Quel type de collaboration la CCT prévoit-elle entre le soumissionnaire et son bureau coréen dans le cadre de ce projet particulier?
- Réponse : Il ne s'agit pas d'un projet. La présente DDPN a pour objectif d'adjuger un contrat à une entreprise à qui la CCT confiera la gestion de son programme en Corée et tous les aspects opérationnels connexes. L'entrepreneur choisi relèvera du bureau régional, situé à Vancouver, au Canada.*
- Q41. Pour le bulletin d'information mentionné parmi les éléments livrables de la section E, les soumissionnaires sont-ils tenus de créer leur propre contenu ou doivent-ils présenter le contenu et les produits prévus et recommandés par la CCT?
- Réponse : Il s'agirait à la fois de contenu déjà créé et fourni par la CCT et de nouveau contenu trouvé ou rédigé par l'entrepreneur, s'il y a lieu.*
- Q42. Les soumissionnaires doivent-ils développer et lancer leurs propres canaux de médias sociaux, par exemple des pages d'accueil de la CCT et des blogues sur Naver, Twitter et même YouTube? Ou doivent-ils gérer la page Facebook de la CCT?
- Réponse : Oui à toutes ces questions. La CCT possède et gère déjà certains canaux (Twitter, FB, Naver, YouTube).*
- Q43. À quelle fréquence la CCT demanderait-elle aux soumissionnaires de recenser les médias? Les exigences de la section E de la DDPN ne le mentionnent pas.
- Réponse : La fréquence de recensement des médias est laissée à la discrétion de l'entrepreneur choisi, qui doit le faire en fonction des besoins. La CCT s'attend à ce que l'entrepreneur choisi surveille les résultats médiatiques et lui en fasse rapport. Un tel rapport devrait être livré au moins tous les trimestres.*
- Q44. Quel est le calendrier officiel de la CCT en ce qui concerne les événements prévus pour le deuxième semestre de 2014 et 2015?
- Réponse : La CCT sera présente à Showcase Asia, en Chine, en octobre (voir le lien vers le site Web dans la DDPN). Pour 2015, elle prévoit participer au même salon et à Rendez-vous, au Canada. D'autres activités sont à l'examen; l'entrepreneur choisi sera invité à formuler ses recommandations.*
- Q45. À la section F de la DDPN, la remarque sous le paragraphe F.1.3 indique que « les soumissionnaires doivent présumer qu'ils disposeront d'un budget de fonctionnement annuel d'un million de dollars canadiens pour les frais de programmes... ». Comment se feront la facturation et le traitement de ce budget durant l'année pour l'entreprise contractuelle (mensuellement ou annuellement)? La CCT pourrait-elle préciser comment sera administré ce budget?
- Réponse : La CCT prévoit une facturation mensuelle et elle débloquera les fonds et enverra des factures, en dollars canadiens, conformément au budget. Le budget approximatif pour l'année*

prochaine inclut tous les frais et tous les coûts de programme. L'entrepreneur choisi sera tenu de gérer le contrôle des coûts, de suivre les procédures de rapport prescrites et de produire des rapports trimestriels sur les écarts selon le modèle fourni par le bureau régional de Vancouver.

- Q46. Résiliation (annexe 5, n° 11) – Le préavis est de 60 jours pour la CCT. Est-il également de 60 jours pour l'entrepreneur?

Réponse : En général, non. Seule la CCT dispose de ce droit de résiliation anticipée, en grande partie à cause du caractère imprévisible du budget que lui accorde le gouvernement fédéral et de l'éventuelle nécessité de changer de cap rapidement. Les conditions énoncées à l'annexe 5, qui sont les modalités générales des contrats de la CCT, font partie des modalités que la CCT peut inclure dans le contrat définitif.

- Q47. Violation de contrat. Veuillez dresser une liste exhaustive des types de violation possibles, en donnant des exemples précis de situations où la CCT peut juger que l'entrepreneur a violé le contrat.

Réponse : Il est impossible de dresser une liste exhaustive des situations susceptibles de constituer une violation d'une disposition du contrat suffisante pour que la CCT en vienne à la décision de résilier le contrat. Plusieurs dispositions auxquelles doit se plier l'entrepreneur laissent place à des solutions. Dans une situation où l'entrepreneur aurait commis une erreur ou omis de respecter une échéance, il est probable que la CCT lui accorderait suffisamment de temps pour y remédier. Dans le cas d'une violation fondamentale qui affecte l'essence même du contrat (p. ex. si l'entrepreneur omet d'organiser un salon prévu à l'intention des médias ou falsifie des factures) et pour laquelle il n'existe aucun correctif possible (puisque le service n'a pas été rendu ou que l'entrepreneur a trahi la confiance de la CCT), tout indique que la situation justifierait la résiliation du contrat.

- Q48. L'entrepreneur peut-il accepter du travail d'autres destinations, éventuellement en dehors du Canada (Europe, États-Unis, pays ou organisations d'Asie)? Ou du secteur privé? Par ailleurs, veuillez dresser une liste complète des organisations que la CCT pourrait juger « semblables » à elle et avec lesquelles l'entrepreneur ne pourrait faire affaire pendant la durée du contrat.

Réponse : Oui, dans la mesure où ces destinations ne sont pas considérées comme concurrentes du Canada dans le marché des voyages. Il est impossible de dresser la liste d'organisations demandée, puisqu'elle dépend de la destination envisagée et des produits faisant l'objet de promotion. La CCT s'attend à ce que l'entrepreneur choisi s'en tienne à la promotion du Canada. Toutefois, s'il a l'intention de promouvoir d'autres destinations, l'entrepreneur choisi devra obtenir le consentement de la CCT avant de s'engager à réaliser tout autre travail ayant trait aux voyages ou au tourisme.

- Q48. Taux de change. Le contrat prévoit-il des dispositions relatives aux variations (majeures ou mineures) du taux de change au fil du temps?

Réponse : Les soumissionnaires sont libres d'inclure une disposition d'ajustement du taux de change dans leur tarification proposée s'ils le souhaitent.

- Q49. Inflation. Le contrat prévoit-il des dispositions relatives à l'inflation ou à la déflation (majeure ou mineure)?

Réponse : Les soumissionnaires sont libres d'inclure une disposition relative à l'inflation ou à la déflation dans leur tarification proposée s'ils le souhaitent.

- Q50. Dans quelle mesure l'agent général des ventes (« l'entrepreneur ») peut-il utiliser les partenariats et les relations déjà établis par la CCT, ou dans quelle mesure les ICR de l'entrepreneur sont-ils orientés vers la création de nouvelles relations?

Réponse : La CCT demandera à l'entrepreneur de mettre à profit toutes les relations et tous les partenariats déjà établis, s'il y a lieu, dans le cadre de la stratégie et du programme de marketing et de ventes approuvés. L'établissement de nouvelles relations est également encouragé, dans la mesure où elles s'inscrivent dans la réalisation des objectifs et des ICR. Cette question fera l'objet de communications bilatérales constantes entre l'entrepreneur choisi et la directrice générale régionale de la CCT.

- Q51. Quel est le niveau d'engagement prévu par la CCT au niveau des ressources humaines (Canada)? Par exemple le personnel de soutien supplémentaire, les bureaux ou autres installations, les autres ressources au besoin; l'entrepreneur doit-il assumer le coût de toutes ces ressources?

Réponse : L'entrepreneur choisi aura accès au personnel de Vancouver qui soutient la directrice générale régionale pour ce qui est des activités. D'autres unités en poste au Canada contribueront aussi à la mise en œuvre des programmes, s'il y a lieu. La directrice générale régionale mettra du personnel de soutien à la disposition de l'entrepreneur choisi aux fins des tâches réalisées au Canada, des réunions au siège social, etc. La directrice générale régionale guidera ce personnel en ce qui a trait aux autres activités susceptibles de rendre service à l'entrepreneur (accès aux ressources à l'image de la marque, conseils financiers, etc.). Toutes les activités qui ont lieu en Corée du Sud, y compris la location de bureaux, l'embauche de personnel de soutien coréen, les relations avec des tiers aux fins d'exécution du programme et des éléments livrables décrits à la section C, etc. seront entièrement prises en charge par l'entrepreneur choisi.

- Q52. Précisément, quels sont les ICR qui serviront à mesurer le rendement de l'entrepreneur? La CCT prévoit-elle des pénalités pour rendement insuffisant? Ou des mesures incitatives ou primes pour récompenser un rendement supérieur aux attentes?

Réponse : Le bureau régional du siège social établit des paramètres de mesure propres à chaque pays, suivant une méthode basée sur un tableau de bord prospectif aligné sur le tableau de bord de l'entreprise et tient compte des critères et des éléments livrables consignés au contrat définitif. Les questions de pénalités et de primes sont sujettes à négociation. Veuillez cependant noter que les mesures incitatives et les primes pour rendement supérieur aux attentes ne font normalement pas partie des pratiques de la CCT.

- Q53. Quels autres renseignements la CCT peut-elle donner à l'entrepreneur à propos de son tableau de bord prospectif (TBP)?

Réponse : Comme les paramètres et les objectifs du TBP de la CCT sont de nature confidentielle, la CCT n'en fera part qu'à l'entrepreneur choisi. Le TBP comprend des paramètres relatifs à chaque canal : les activités de relations avec les médias et de relations publiques, les activités menées auprès des professionnels des voyages et les activités visant directement les consommateurs. Le TBP peut aussi comprendre des paramètres alignés sur ceux du TBP de l'entreprise, comme le nombre de visiteurs visé, le RCI des programmes, la satisfaction des partenaires, etc.

- Q54. Sous-traitants : Dans le budget de fonctionnement d'un million de dollars canadiens prévu par la CCT, y a-t-il une proportion spécifiquement réservée aux frais de sous-traitance?

Réponse : Non. Il n'existe aucun poste budgétaire distinct pour la sous-traitance. Le budget d'un million de dollars canadiens doit comprendre tous les frais de sous-traitance.

- Q55. Quelle devrait être la répartition du pouvoir d'autorisation et de décision entre la CCT et l'entrepreneur?

Réponse : Comme dans bien d'autres relations de travail, l'entrepreneur est le responsable dans le marché et relève du bureau régional du siège social de Vancouver. Les décisions sont à la discrétion de l'entrepreneur, lequel doit consulter le bureau régional du siège social au besoin.

- Q56. Heures supplémentaires : La CCT accepte-t-elle de rémunérer l'entrepreneur pour toutes les heures travaillées, ou l'entrepreneur doit-il demander une autorisation lorsque les heures de travail et l'énoncé de travail dépassent un seuil convenu?

Réponse : Le tarif annuel convenu est un tarif fixe, non sujet à changement. Toute demande de modification devra être soumise par écrit, accompagnée d'une argumentation justificative détaillée. Ces modalités seront inscrites au contrat. La CCT tient à convenir d'un tarif fixe, de sorte que toutes les parties comprennent parfaitement l'énoncé des travaux et que les heures de travail soient établies en conséquence afin d'éviter toute réouverture des négociations. L'entrepreneur doit proposer un tarif réaliste compte tenu de l'énoncé des travaux compris dans la DDPN.