



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

## **Demande de propositions avec négociations**

Titre du concours :	Responsable du contenu des médias sociaux allemands
Numéro du concours :	CTC-2014-NK-09
Date et heure limites :	Le 30 octobre 2014 à 8 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Nathan King 604-648-8343 procurement@ctc-cct.ca

N. B. : Toute reproduction ou distribution du présent document est interdite sans l'autorisation expresse préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, sauf dans les cas où son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à la présente 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 et 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 positionner le Canada en tant que 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 est à l'avant-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

La présente demande de propositions avec négociations (**DDPN**) a pour objet de solliciter des propositions afin de trouver un ou plusieurs soumissionnaires capables de se charger sur une base quotidienne du contenu des plateformes de médias sociaux de la CCT en Allemagne en vue de susciter la participation des communautés en ligne et d'accroître la notoriété du Canada auprès des voyageurs allemands. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

La CCT vise à conclure un accord avec le ou les soumissionnaires qui pourront le mieux servir les intérêts de la CCT. Au terme du processus de DDPN, le ou les soumissionnaires retenus (les « entrepreneurs ») pourront être appelés 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. Il vise plutôt à donner à la CCT l'occasion de prendre connaissance des produits et des services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, la CCT négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle juge que la proposition répond le mieux à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus avec 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. Cette DDPN a pour objet d'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 maximale de deux (2) 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 être attribué à l'entrepreneur.

## **SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS**

---

### **B.1 Évaluation selon les critères impératifs**

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction des critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne satisfait pas aux critères impératifs disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément au processus décrit à la section B.2. Toute proposition qui ne satisfait 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 qui répondent aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Le comité d'évaluation pourra 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 les démonstrations (le cas échéant).

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 75 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités susmentionnés. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 % dans cette section comptant pour 75 % (les « soumissionnaires présélectionnés ») seront ensuite évaluées selon la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 25 %

TOTAL 100 %

B.2.3 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 – Négociations.

### **B.3 Instructions : soumission de la proposition, déclaration d'intention et questions**

B.3.1 Soumission

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 30 octobre 2014 à 8 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourra 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 la présente DDPN deviennent 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 Déclaration d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le 15 octobre 2014 à 8 h (HP).

#### B.3.3 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions par courriel en écrivant à l'autorité contractante d'ici le 20 octobre 2014 à 8 h (HP). Les questions reçues après cette heure pourront 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 la voir exclure des questions et des réponses anonymes 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 votre proposition, votre déclaration d'intention et vos questions à [procurement@ctc-cct.ca](mailto:procurement@ctc-cct.ca) avec comme objet « **DDPN CTC-2014-NK-09 – Responsable du contenu des médias sociaux allemands – CONFIDENTIEL** ». Indiquez aussi ce qui suit dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;
- le nom et le poste de la personne-ressource;
- les numéros de téléphone, de cellulaire et de télécopieur et l'adresse courriel de la personne-ressource;
- la ou les sections de la DDPN visées, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant les huit mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de 8 Mo). Dans son premier courriel, le soumissionnaire doit alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'il compte envoyer. Les propositions seront conservées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint et 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 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'acceptation
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (s'il y a lieu)
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs (s'il y a lieu)
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

#### B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente 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 veillant à la correspondance avec les numéros de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros de section applicables pourront ne pas être évaluées.

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

Seuls les documents fournis en réponse à la présente DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à 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.

### B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

La CCT tient à favoriser et à entretenir des relations solides et positives avec ses entrepreneurs afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisation. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

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

## SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

---

### C.1 Contexte

Notre Service des médias sociaux, qui exerce ses activités à partir de notre siège social à Vancouver, fait appel à des responsables locaux du contenu des médias sociaux pour l'ensemble de nos onze marchés étrangers, soit l'Allemagne, l'Australie, le Brésil, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni. Ce service gère la stratégie de la CCT en matière de médias sociaux et l'exécution de cette stratégie, et fait appel aux connaissances et aux compétences complémentaires de tiers fournisseurs. La CCT se sert de Facebook, Twitter, Google+, Instagram, YouTube, LinkedIn et Pinterest pour accroître le rayonnement de la marque *Canada. Explorez sans fin* sur les plateformes de médias sociaux, en faisant la promotion d'un solide contenu canadien auprès du bon public cible.

### C.2 Objectif

Le Service des médias sociaux de la CCT doit faire appel à un entrepreneur pour assurer la diffusion quotidienne du contenu sur l'ensemble des plateformes de médias sociaux allemands de la CCT. L'entrepreneur devra gérer la page Facebook *Entdecke Kanada* (Facebook), le compte Twitter *Entdecke Kanada* (Twitter) et la page Tumblr en allemand (Tumblr) de la CCT. Le responsable du contenu devra susciter la participation des communautés d'internautes en Allemagne, en misant sur son expertise et sa connaissance des médias sociaux, de même que sur sa connaissance très approfondie de la culture, des expériences et des destinations canadiennes.

### C.3 Portée des travaux

La CCT utilise actuellement Facebook, Twitter et Tumblr en Allemagne. Suivant l'évolution de sa présence dans les médias sociaux et du paysage des médias sociaux en Allemagne, la CCT pourra étendre ou modifier les plateformes de médias sociaux sur lesquelles elle déploie ses efforts de marketing. L'équipe du Service des médias sociaux du siège social de Vancouver sera le principal point de contact de l'entrepreneur avec la CCT; toutefois, l'entrepreneur pourra devoir travailler en collaboration avec notre agent général des ventes (AGV) en Allemagne et avec d'autres entrepreneurs, selon les directives de la CCT. La CCT établira par ailleurs le calendrier lié au contenu à respecter par l'entrepreneur dans la publication de ses messages.

L'entrepreneur devra être en mesure de fournir, au minimum, les services et les produits livrables suivants :

- un contenu source pertinent pour le marché allemand et adapté aux plateformes de la CCT;
- la rédaction et la publication d'au moins un message par jour sur Facebook, y compris au moins une photographie par jour;
- la rédaction et la publication de trois à six Tweets par jour sur Twitter;
- l'organisation et la publication du contenu sur Tumblr;
- des réponses pertinentes et professionnelles pour donner suite aux commentaires et aux messages publiés sur Facebook, Twitter et Tumblr, en respectant fidèlement la marque Canada et en encourageant la participation;
- la surveillance et le compte rendu des commentaires et des messages négatifs qui pourraient nuire à la CCT et/ou à son image de marque; l'entrepreneur pourra, au besoin, porter ces commentaires et ces messages à l'attention de l'équipe du Service des médias sociaux de la CCT;
- le remaniement du calendrier de ses activités, pour intégrer et appuyer les campagnes menées dans le marché en fonction du calendrier relatif au contenu;
- l'examen des rapports mensuels et l'ajustement du type de contenu, de la fréquence et des délais de publication, de même que des plateformes sur lesquelles nous publions du contenu, au besoin;

- la collaboration avec le personnel de la CCT, l'AGV et d'autres entrepreneurs pour aligner le contenu des médias sociaux sur les campagnes de la CCT en Allemagne;
- l'application des lignes directrices relatives à l'identité de la marque et des lignes directrices en matière de médias sociaux de la CCT.

#### **C.4 Qualités**

L'entrepreneur doit être un expert des médias sociaux et être au fait de tout ce qui a trait aux voyages et au tourisme, en plus d'être en mesure de générer en allemand un contenu intéressant et pertinent pour les plateformes de médias sociaux de la CCT.

Conformément à la section D, l'entrepreneur doit :

- être un expert des médias sociaux et posséder de l'expérience en diffusion de contenu en allemand sur Facebook et Twitter;
- avoir une connaissance très approfondie de la culture, des expériences et des destinations canadiennes et être à même d'établir des liens entre celles-ci et le marché allemand;
- posséder de l'expérience en journalisme, en relations publiques, en communications ou dans un domaine connexe.

L'entrepreneur devra au minimum être un expert des médias sociaux et de la publication de contenu numérique et :

- connaître le paysage des médias sociaux en Allemagne;
- pouvoir suivre les tendances de l'évolution des médias sociaux en temps réel et créer le contenu en conséquence;
- comprendre les données analytiques sur les médias sociaux et savoir comment donner suite aux rapports sur les médias sociaux;
- posséder une excellente connaissance de la photographie et de la retouche photo;
- avoir déjà des relations avec l'industrie touristique canadienne;
- avoir une connaissance pratique des lois sur le droit d'auteur en Allemagne.

Les compétences suivantes constitueraient en outre des atouts pour l'entrepreneur :

- la connaissance du logiciel de gestion des médias sociaux Hootsuite;
- des talents hors pair de vidéographe et de solides compétences en montage vidéo.

#### **C.5 Chargé de projet de la CCT et calendrier**

Le gestionnaire, Médias sociaux et Recommandation de la CCT (le « chargé de projet »), sera la principale personne-ressource de l'entrepreneur. Le chargé de projet dirigera les travaux de l'entrepreneur selon les besoins pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur et le chargé de projet s'entendront sur les produits livrables dans le cadre des travaux. On s'attend à ce que l'entrepreneur travaille de façon autonome et gère sa charge de travail au jour le jour.

On estime la charge de travail à 20 heures par semaine. Cette charge de travail variera selon les campagnes. L'entrepreneur devrait être en mesure de gérer son emploi du temps afin d'exécuter les travaux avec un maximum d'efficacité.

#### **C.6 Exigences linguistiques**

L'entrepreneur doit s'exprimer couramment en allemand et en anglais.

#### **C.7 Responsabilités et soutien de la CCT**

La CCT donnera à l'entrepreneur une formation sur les lignes directrices relatives à l'identité de la marque et sur les lignes directrices en matière de médias sociaux.

## **SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS**

---

Les critères impératifs doivent être entièrement satisfaits pour que le reste que la proposition soit évaluée.

### **D.1 Critères impératifs**

D.1.1 L'entrepreneur doit s'exprimer couramment en allemand et en anglais. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.2 L'entrepreneur doit être un expert des médias sociaux et posséder de l'expérience en diffusion de contenu en allemand sur Facebook et Twitter. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.3 L'entrepreneur doit avoir une connaissance très approfondie de la culture, des expériences et des destinations canadiennes et être en mesure d'établir des liens entre celles-ci et le marché allemand. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.4 L'entrepreneur doit posséder de l'expérience en journalisme, en relations publiques, en communications ou dans un domaine connexe. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

## **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 opérationnelles et techniques**

- E.1.1 Donnez un exemple de plan relatif au contenu pour une campagne sur les voyages de ski au Mont-Tremblant ayant pour but de faire augmenter la notoriété de cette destination auprès des voyageurs allemands. L'objectif de votre plan devra être de susciter la participation des communautés en ligne et la recommandation de la destination sur les médias sociaux allemands. Votre réponse doit préciser les sujets, le type de contenu et le nombre de messages que vous suggérez de publier sur Facebook, Twitter et Tumblr. Veuillez joindre à votre plan trois (3) exemples de messages pour Facebook en allemand.
- E.1.2 Dressez la liste de tous les profils et/ou de toutes les pages sur des plateformes de médias sociaux que vous gérez à l'heure actuelle ou que vous avez déjà gérés et indiquez le nombre d'adaptés ou d'abonnés. Si vous ne gérez plus ces profils et/ou ces pages, précisez quand vous les avez gérés. Ne donnez pas d'information sur les profils et/ou les pages que vous n'avez pas gérés dans l'année écoulée.
- E.1.3 Décrivez votre expérience en gestion de plateformes de médias sociaux et vos responsabilités (rédaction de Tweets et de messages, réponses donnant suite aux commentaires, partage de Tweets, organisation du contenu, création du calendrier lié au contenu, suivi, rapports, etc.). Expliquez le succès que vous avez remporté dans la création de communautés en ligne.
- E.1.4 Avez-vous utilisé Hootsuite ou d'autres outils de gestion des médias sociaux et d'autres outils d'écoute (Facebook Insight, Twitter Analytics, etc.) pour gérer la diffusion quotidienne du contenu?
- E.1.5 Donnez un exemple de mesures que vous avez prises à la suite d'un rapport de données analytiques sur les médias sociaux.
- E.1.6 Que suggérez-vous de faire pour veiller à ce que les plateformes de médias sociaux de la CCT soient constamment actualisées et intéressantes pendant que vous serez en vacances?
- E.1.7 Décrivez votre expérience et votre connaissance de la culture, des expériences et des destinations canadiennes. Donnez deux (2) exemples de travaux de rédaction que vous avez faits ou de communications et/ou de messages que vous avez publiés sur les médias sociaux à propos du Canada et qui étaient destinés à un public allemand.
- E.1.8 À votre avis, que pensent les Allemands de l'image de marque du Canada? D'après ce que vous connaissez du Canada, qu'est-ce que la CCT devrait faire, sur ses plateformes de médias sociaux, pour promouvoir la destination Canada auprès des voyageurs allemands? Votre réponse, qui devrait porter sur le contenu, les outils et les plateformes, ne devrait pas dépasser 500 mots.

## 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, il doit mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur son entreprise.

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

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, la CCT pourra 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, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Ce montant pourra 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

Veillez indiquer les frais mensuels demandés pour l'exécution du travail décrit à la section C – Énoncé de travail.

	Optionnelles			
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Frais mensuels				

Tous les tarifs doivent être indiqués en dollars **canadiens**, taxes en sus.

Chaque coût supplémentaire ou facultatif doit être inscrit sur une ligne distincte dans votre proposition de tarification.

### F.2 Rabais sur les paiements

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

F.2.1 Veillez indiquer vos modalités de paiement et exposer en détail 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 ou autres offres qu'elle jugerait profitables. La CCT se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

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

## **SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS ET AUX DÉMONSTRATIONS**

---

### **G.1 Présentations**

La CCT peut exiger que les soumissionnaires présélectionnés fassent une présentation. La portée de cette présentation sera limitée au contenu de la présente DDPN et de la proposition soumise en réponse, et elle représentera une occasion de vérifier la capacité des soumissionnaires de contribuer à la réalisation du mandat de la CCT et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

La CCT ne considère pas la présentation comme un critère pondéré supplémentaire, mais plutôt comme une façon de vérifier l'information contenue dans la proposition des soumissionnaires présélectionnés. La vérification des capacités du soumissionnaire est laissée à l'entière discrétion de la CCT. Par conséquent, la CCT pourra décider de réviser la note préalablement attribuée, en fonction des renseignements tirés de la présentation, ou encore d'attendre la présentation pour déterminer le résultat final de l'évaluation.

Le soumissionnaire devra assumer tous les coûts associés à la présentation.

## SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

---

### H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention	Le 15 octobre 2014 à 8 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le 20 octobre 2014 à 8 h (HP)
Date et heure limites	Le 30 octobre 2014 à 8 h (HP)
Avis : La CCT s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date.	Le 13 novembre 2014
Période de négociation du contrat	10 jours ouvrables suivant l'avis de la CCT

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

### H.2 Interprétation de la DDPN

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

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

### H.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par 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 demande de renseignements auprès de 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 dans cette DDPN au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, la CCT ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. La CCT peut modifier des 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 qui ont 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 substantiels apportés à la présente DDPN. Le soumissionnaire est responsable de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

#### **H.6 Modification et retrait**

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 et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

#### **H.7 Période de validité**

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

#### **H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition**

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

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

La CCT entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, la CCT pourra 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 pourra aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

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

Si, pour une quelconque raison, la CCT et le ou les soumissionnaires privilégiés n'arrivent pas à s'entendre sur tous les points avant la fin de la période de négociation du contrat, la CCT pourra à sa discrétion mettre un terme aux discussions avec le ou les soumissionnaires concernés et inviter un autre soumissionnaire qualifié à entamer des négociations en vue d'arriver à un accord

sur les services. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre la CCT et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

#### **H.11 Attribution d'un contrat**

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

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

#### **H.12 Compte rendu**

La CCT, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires ayant obtenu au moins la note de passage ou faisant partie du groupe des soumissionnaires présélectionnés, et seulement 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 ultérieures, et ne vise aucunement à lui donner 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 ou 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 nuirait à l'intégrité du processus de DDPN.

#### **H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt**

Le soumissionnaire doit se garder de tout commentaire en public, de toute réponse à des questions dans une tribune publique ou de toute activité qui viseraient 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 processus. 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 elle y est tenue par la loi, 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 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 offre, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée en l'absence 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, relèvera de la compétence des tribunaux de cette province et sera réglé conformément à l'ensemble des lois fédérales applicables.

**H.19 Indemnités**

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, de toute perte et de tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser la CCT de tous les frais que cela peut occasionner à cette dernière.

**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 soit ou non la moins-disante;

H20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

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

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

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

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

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

H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de 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 tout ou partie des biens ou services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;
- H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

## **SECTION I : LISTE DES ANNEXES**

---

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

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

---

### 1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

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

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

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

#### Référence n° 1

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

#### Référence n° 2

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	

Adresse courriel :	
Description des services :	

**Référence n° 3**

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

2) ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

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

Signé ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 2014

Signature autorisée :

\_\_\_\_\_

Nom (en caractères d'imprimerie) :

\_\_\_\_\_

Titre ou 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. Veuillez énumérer les modifications incluses dans 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**

---

- L'entreprise nommée à l'annexe 1 fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.
- L'entreprise nommée à l'annexe 1 fera appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

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

Nom :

Personne-ressource :

Poste :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services qui seront fournis par cette entreprise :

Proportion des services fournis par le sous-traitant : \_\_\_\_\_ %

## **ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT**

---

Les conditions générales suivantes pourront 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 pour 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 réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres;
9. L'entrepreneur doit posséder une assurance adéquate et la maintenir en vigueur;
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 la 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 tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat;
15. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique;
16. En cas de différend, une intervention de la haute direction sera sollicitée, suivie d'un arbitrage exécutoire à Vancouver, en Colombie-Britannique, conformément aux règles du British Columbia International Commercial Arbitration Centre.