



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

## **Demande de propositions avec négociations**

Titre du concours :	Site Web et outil de formation en ligne
Numéro du concours :	CTC-2015-NK-03
Date et heure limites :	12 mai 2015 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Nathan King 604-638-8343 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. Société d'État fédérale, la CCT soutient l'industrie canadienne du tourisme en faisant la promotion du Canada comme destination touristique quatre saisons de premier choix, et elle contribue à l'économie canadienne en générant des recettes d'exportation du tourisme.

En partenariat et en collaboration avec le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires, la CCT veille à préserver l'avantage concurrentiel du secteur touristique national et à positionner le Canada comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

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

Pour de plus amples renseignements, prière de consulter le <http://corporate.canada.travel/>.

### A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (**DDPN**) a pour objet d'obtenir des propositions pour un nouveau site Web interactif, qui comprendra notamment un outil de formation en ligne personnalisable et configurable selon les besoins, en vue de mettre à jour le système de formation Web que la CCT utilise actuellement pour le Programme des spécialistes du Canada dans tous ses marchés. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

La CCT vise à conclure un accord avec le soumissionnaire qui pourra le mieux servir les intérêts de la CCT. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services de la CCT, et avec les organismes de marketing provinciaux et territoriaux ainsi que les organismes de marketing de destination (ci-après les « partenaires »), 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. En outre, les partenaires de la CCT pourraient aussi choisir de conclure un accord avec l'entrepreneur pour la création d'un site Web interactif et d'un outil de formation en ligne (adaptable à leurs besoins), conditionnellement à l'approbation de la CCT, à sa seule discrétion.

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.

## **A.2 Durée du contrat**

La CCT prévoit de négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de trois (3) ans avec option de reconduction annuelle, laissée à l'entière discrétion de la CCT, pour un mandat total n'excédant pas le contrat initial par plus de cinq (5) ans.

Si un ou plusieurs partenaires choisissent de conclure une entente avec l'entrepreneur sélectionné d'après le résultat de cette DDPN, cela doit se faire au moyen de négociations distinctes entre chaque partenaire intéressé et l'entrepreneur. Toute entente ainsi conclue sera gérée directement par le partenaire concerné et l'entrepreneur, qui s'occuperont eux-mêmes de son exécution, y compris en ce qui concerne les modalités de facturation et la gestion du rendement.

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. Elle ne garantit pas non plus que des ententes supplémentaires seront conclues avec un quelconque partenaire.

## 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 de la CCT 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) 50 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités susmentionnés. Les propositions qui obtiennent au moins 60 % (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation comptant pour 65 % seront ensuite évaluées selon la tarification proposée et les présentations ou démonstrations, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 30 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, la CCT pourrait limiter les évaluations subséquentes à un maximum de trois (3) des soumissionnaires les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seuls les soumissionnaires présélectionnés passeront à l'étape des présentations ou démonstrations.

B.2.3 Présentations ou démonstrations (section G) 20 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

La CCT compte mener des négociations parallèles avec un nombre limité de soumissionnaires présélectionnés, conformément à la section H.10, Négociations, en se limitant tout au plus aux trois (3) propositions ayant obtenu les meilleurs résultats.

## 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 **12 mai 2015 à 14 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 (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le 28 avril 2015 à 14 h (HP).

### B.3.3 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions par courriel en écrivant à l'autorité contractante jusqu'au 5 mai 2015 à 14 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 qu'elle soit exclue 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 par courriel à [procurement@ctc-cct.ca](mailto:procurement@ctc-cct.ca), avec la mention suivante à la ligne d'objet : « **DDPN CTC-2015-NK-03, Site Web et solution de formation en ligne – 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. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

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

### **B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN**

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

- Annexe 1 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (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 DDPN 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 ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car la CCT ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Leur utilisation est donc déconseillée dans le cadre de cette DDPN, à moins d'une demande ou autorisation expresse. 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 Aperçu

Le Programme des spécialistes du Canada (PSC) est un programme de formation que la CCT a créé pour aider les agents de voyages (les « utilisateurs »), un peu partout dans le monde, à devenir des experts dans la vente d'expériences canadiennes à leurs clients. Sur le Web, la CCT utilise des paramètres de localisation propres à chacun de ses marchés pour que les utilisateurs aient directement accès à la version appropriée de l'outil de formation en ligne, qui comporte des adaptations spécifiques pour 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, de même qu'une version anglaise générique. L'outil de formation en ligne a été inauguré en juillet 2010. Ce programme de formation normalisé comporte de nombreux avantages; or, la CCT souhaite mettre à jour le site Web et l'outil en ligne pour veiller à ce que le PSC demeure un programme chef de file dans l'industrie. Le nouveau site Web doit être interactif et invitant, en plus d'être adapté à la marque *Canada. Explorez sans fin* et d'avoir un contenu rafraîchi et mis à jour.

Un exemple actuel de version localisée du site Web du PSC peut être consulté ici : <http://csp-fr.canada.travel/>.

La CCT a besoin, pour l'ensemble des marchés mentionnés ci-dessus, d'un site Web interactif offrant un bon rapport qualité-prix et comportant un outil de formation en ligne personnalisable et configurable selon les besoins (la « solution »), qui aidera la CCT à se distinguer auprès des voyageurs en procurant un service amélioré aux utilisateurs. Cet outil de formation doit servir de plateforme interactive où les agents de voyages peuvent répondre à des tests de connaissances, être invités à interagir au sein d'une communauté virtuelle propre au marché concerné, et repasser régulièrement pour accéder à du nouveau contenu et profiter de nouvelles occasions.

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir une solution convenant à chacun des marchés de la CCT. Cette solution doit être compatible avec une utilisation sur appareil mobile.

La solution doit :

- faire appel aux plus récentes technologies;
- apporter un nouvel élan de dynamisme et d'intérêt au contenu présenté;
- permettre à la CCT de mettre le contenu à jour et d'apporter des changements sur chaque version du site propre à chaque marché;
- attacher une grande importance à la constitution d'une communauté d'utilisateurs.

Cette solution doit avoir un effet bénéfique sur les activités de la CCT et sur les utilisateurs, conformément aux visées suivantes :

- réduire les coûts de gestion du contenu et des bases de données;
- réduire la complexité qu'implique la gestion du contenu et des bases de données en plusieurs langues;
- augmenter les taux de réussite et le nombre total d'agents qualifiés;
- améliorer l'expérience des utilisateurs, notamment sur les appareils mobiles;
- augmenter la participation des utilisateurs et favoriser les visites répétées.

### C.2 Portée des services

L'entrepreneur doit être en mesure d'élaborer et de mettre en place une solution qui remplacera le programme actuel de formation en ligne du PSC, puis de fournir le soutien nécessaire à son bon fonctionnement. La solution peut être hébergée sur une plateforme en nuage ou sur le serveur de la CCT.

L'entrepreneur doit être capable de fournir les services suivants à la CCT :

---

DDPN n° CTC-2015-NK-03 – Site Web et solution de formation en ligne



### **C.2.1 Site Web interactif et outil de formation en ligne personnalisable**

Fournir une solution répondant aux besoins du programme de formation en ligne du PSC, décrits plus haut. L'entrepreneur doit respecter les pratiques exemplaires de l'industrie en ce qui concerne la convivialité, l'architecture de l'information, l'optimisation pour les moteurs de recherche (ou référencement naturel), le développement technique, la conception de l'interface utilisateur et le système de gestion du contenu (SGC). L'entrepreneur devra être en mesure de respecter les exigences suivantes :

- Fournir un outil de formation dynamique qui permet aux utilisateurs de progresser de façon non linéaire dans les modules d'apprentissage; l'ajout de nouveaux modules s'effectuera périodiquement, et le profil des utilisateurs doit comporter un suivi de leur progression par module;
- Veiller à ce que le site Web soit accessible sur toutes les plateformes (appareils mobiles, tablettes et ordinateurs) et utilise avantageusement un contenu multilingue varié, entre autres du texte, des vidéos, des images et des tests de connaissances;
- Effectuer la saisie de contenu conformément aux exigences et intégrer le site Web à un SGC permettant à tous les utilisateurs de saisir eux-mêmes le contenu pour n'importe quel type d'appareil, même sans connaissances techniques;
- En consultation avec l'équipe de projet de la CCT, élaborer des outils et coordonner leur intégration de façon à ce que la solution fournie encourage la constitution d'une communauté d'utilisateurs et favorise les visites répétées, ce qui peut notamment inclure des outils liés aux médias sociaux;
- Mettre en œuvre une solution dont l'interface frontale permet des fonctions de recherche, de filtrage, d'exportation et de gestion des dossiers d'utilisateur, et qui s'intègre aux autres systèmes pour la gestion des bases de données, entre autres en ce qui concerne l'inscription des agents et le suivi de la progression dans les différents modules;
- La solution doit respecter une des deux conditions suivantes :
  - i. s'intégrer à l'outil de marketing par courriel de la CCT;
  - ii. offrir une fonctionnalité similaire, qui permet un marketing par courriel fondé sur des conditions ou des déclencheurs spécifiques, tout en respectant les exigences de protection des renseignements personnels;
- Fournir une source dynamique de données sécurisées liée aux dossiers des utilisateurs du PSC, en langage JSON, XML ou équivalent, aux fins d'utilisation sur d'autres plateformes en ligne;
- Exploiter les données Universal Analytics à l'aide de Google Gestionnaire de balises, selon les lignes directrices fournies par la CCT;
- Fournir une fonctionnalité de recherche interne, faire en sorte que la solution soit optimisée pour le référencement naturel, de coordonner les mots-clés et d'harmoniser l'architecture de l'information, en partenariat avec l'équipe de projet de la CCT;
- Fournir tous les documents de mise en œuvre, de lancement et d'assurance qualité demandés par la CCT;
- Planifier, concevoir, développer, configurer et effectuer des tests d'assurance qualité pour la solution.

Optionnellement, la CCT pourrait avoir besoin que le soumissionnaire lui fournisse un moyen facilitant le téléversement de contenu et le processus de traduction (notamment par l'extraction du contenu et le téléversement en XML, entre autres possibilités).

La solution doit être adaptée au fonctionnement des moteurs de recherche.

### **C.2.2 Mise en œuvre de la solution**

---

DDPN n° CTC-2015-NK-03 – Site Web et solution de formation en ligne

- a) Avoir la capacité de collaborer avec les fournisseurs actuels de services Web pour assurer la migration en douceur du contenu et des données existantes demeurant pertinentes pour le nouveau site Web. Assurer le bon déroulement de la transition entre les sites Web actuels de formation du PSC et la nouvelle solution.
- b) Préparer un calendrier pour la mise en œuvre, en obtenant l'avis et l'approbation de la CCT.
- c) Suivre le calendrier établi pour la mise en œuvre de la solution selon les différents marchés cibles de la CCT. La solution doit être offerte :
  - en anglais pour les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie, l'Inde et la version générique internationale;
  - dans la langue nationale du marché pour le Japon, la Corée du Sud, la Chine, le Mexique, le Brésil, la France et l'Allemagne; une attention particulière doit être attachée aux coupe-feu informatiques en ce qui concerne le marché chinois;
- d) Fournir la documentation sur le déploiement et sur l'assurance qualité pour chaque déploiement;
- e) Assurer la migration de la base de donnée relative aux utilisateurs (MySQL), établie à partir de l'actuel site Web, et de contenu propre à certains marchés;
- f) Superviser tous les aspects du déploiement et de la mise en œuvre pour assurer le succès de la nouvelle plateforme.

### **C.2.3 Service de maintenance du site Web**

- a) Assurer la maintenance du site Web pour toute la durée de vie de l'outil en ligne;
- b) Assurer l'hébergement sur une plateforme en nuage ou dans l'infrastructure actuelle du serveur de la CCT, en utilisant le service global du réseau de diffusion de contenu (RDC) de la CCT;
- c) Assurer la sécurité, la stabilité et la qualité générale du site pour tous les marchés de la CCT, y compris la Chine;
- d) Réaliser des mises à jour de contenu (lorsque ce n'est pas possible au moyen du SGC);
- e) Corriger les bogues éventuels et fournir des rapports sur les bogues à la CCT;
- f) Réaliser les mises à jour de site Web et mettre en œuvre les améliorations apportées aux fonctions.

### **C.2.4 Rendement et paramètres de mesure**

- a) Fournir une solution qui permette l'intégration de rapports sur mesure dans le compte Universal Analytics de la CCT, idéalement à l'aide de Google Gestionnaire de balises, selon les exigences de balisage déterminées par la CCT;
- b) Veiller à maximiser le rendement et le temps de disponibilité (99 %) du site Web, en surveillant attentivement la tolérance de charge, la vitesse d'affichage des pages, le rendement selon l'emplacement géographique ainsi que les liens brisés, à l'aide des technologies de surveillance du réseau dont dispose déjà la CCT;
- c) Travailler avec la CCT pour déterminer les exigences de balisage aux fins d'analytique;
- d) Rendre compte de l'activité des utilisateurs actuels et des indicateurs clés de rendement (ICR) dans les cas où la CCT n'est pas en mesure d'extraire elle-même les données.

### **C.2.5 Gestion de projet et travail connexe**

- a) Fournir les spécifications ou les fichiers requis pour permettre à la CCT de mettre la solution aux couleurs de sa marque;
- b) Fournir un moyen de faire le suivi des exigences ainsi que des bogues et de leur correction;
- c) Consigner les exigences opérationnelles, proposer des idées créatives et élaborer un ou des plans de mise en œuvre en fonction des budgets disponibles;
- d) Fournir de la formation ainsi qu'un manuel d'utilisation et des instructions pour le SGC et l'inscription des utilisateurs, adaptés à la solution;
- e) Collaborer avec l'équipe de projet de la CCT située à Vancouver et travailler de concert avec d'autres tiers fournisseurs de la CCT (fournisseur d'hébergement, fournisseur de services Web, fournisseur du RDC, fournisseur d'outil de marketing par courriel, etc.).

### **C.3 Qualités requises**

La CCT recherche un fournisseur expérimenté et prompt à s'adapter qui peut offrir son expertise technique et créative afin de mettre en œuvre la solution pour le programme de formation en ligne du PSC, puis d'assurer le soutien nécessaire à son bon fonctionnement. Cette solution doit servir à améliorer le site actuel sans sacrifier des fonctions existant déjà.

L'entrepreneur idéal doit :

- avoir les compétences nécessaires pour fournir des services Web à des clients utilisant diverses langues se trouvant dans différents pays;
- être en mesure de fournir une solution répondant aux besoins du projet, en partant d'une solution préalable pouvant être adaptée aux besoins du PSC;
- avoir de l'expérience dans l'intégration harmonieuse de divers systèmes dans un nouveau site Web, que ce soit directement ou moyennant un travail d'adaptation d'ampleur raisonnable;
- être apte à travailler avec des clients qui font appel à de multiples intervenants et à une équipe de projet complexe;
- être en mesure de fournir des comptes rendus de projet en s'appuyant sur des indicateurs clés de rendement (ICR) et d'autres paramètres de mesure du rendement;
- être bien au fait des solutions qui permettent à tous les utilisateurs d'ajouter, de modifier ou de supprimer du contenu, même sans connaissances techniques;
- avoir de l'expérience en matière d'architecture de l'information;
- avoir l'habitude de collaborer avec des clients du milieu du tourisme et des voyages;
- être à l'avant-garde des tendances concernant les médias sociaux.

L'entrepreneur doit avoir de l'expérience dans la fourniture de plateformes de formation en ligne dans des marchés étrangers.

### **C.4 Exigences du site Web**

- Le site Web doit comporter un SGC facile à utiliser;
- Le site Web doit être pleinement fonctionnel, conformément aux spécifications préétablies;
- Tout le contenu produit doit demeurer la propriété de la CCT;
- L'ensemble des sites et du contenu sont soumis aux lignes directrices relatives à la marque de la CCT et à sa politique concernant les médias sociaux. La CCT fournira à l'entrepreneur la formation nécessaire.

### **C.5 Gestion du compte**

La CCT a besoin que le soumissionnaire désigne une personne-ressource (le « gestionnaire de compte ») capable de gérer le compte de la CCT et d'assurer la coordination de toutes les activités décrites dans le présent énoncé de travail. Le gestionnaire de compte doit bien maîtriser l'anglais et être en mesure de participer à des réunions en personne ou par téléconférence ou vidéoconférence durant les heures normales de bureau (heure du Pacifique).

Le gestionnaire de compte et tous les autres représentants doivent déjà avoir de l'expérience et des connaissances en conception de site Web, sur les plans technique et créatif, et être disposés à proposer des suggestions ou des options à la CCT pour maximiser les chances de succès du site Web ou réduire les coûts. Le gestionnaire de compte doit aussi pouvoir apporter sa contribution et proposer des idées pendant les étapes servant à planifier l'élaboration du site Web.

Il est possible que le gestionnaire de compte et d'autres représentants éventuels doivent travailler en concertation ou en collaboration avec des tierces parties multiples (fournisseurs sous-traitants de la CCT, partenaires de l'industrie touristique, etc.). Le cas échéant, les échanges passeront habituellement par le bureau de la CCT à Vancouver, qui se chargera de mettre le soumissionnaire en contact avec les partenaires.

## **C.6 Information relative au serveur de la CCT**

La configuration actuelle du serveur de la CCT est la suivante :

Système d'exploitation : Red Hat Enterprise Linux 6.5

Serveur Web : Apache v2.2

Base de données : MySQL v5.1

Langage : PHP v5.3

Service de RDC : Réseau Limelight

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

---

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

### **D.1 Critères impératifs**

D.1.1 Le soumissionnaire doit être en mesure de fournir une solution unique qui sera accessible dans les pays suivants : Allemagne, Australie, Brésil, Chine, Corée du Sud, États-Unis, France, Inde, Japon, Mexique et Royaume-Uni, en plus du Canada.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.2 Le soumissionnaire doit pouvoir fournir une solution adaptée aux appareils mobiles.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit être en mesure de fournir une solution adaptée au fonctionnement des moteurs de recherche.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.4 Le soumissionnaire doit avoir acquis, au cours des deux dernières années, de l'expérience dans la prestation de solutions de formation en ligne reposant sur la personnalisation d'une solution clé en main ou sa configuration selon les besoins.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit avoir acquis, au cours des deux dernières années, de l'expérience dans la prestation de services pour des clients de multiples marchés.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.6 Le soumissionnaire doit avoir la capacité de fournir une solution facile à utiliser, qui est fondée sur un SGC et qui est à la portée de la CCT.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.7 Le gestionnaire de compte doit bien maîtriser l'anglais et être en mesure de participer à des réunions en personne ou par téléconférence ou vidéoconférence durant les heures normales de bureau (heure du Pacifique).

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 Veuillez décrire la réputation de votre entreprise, ses compétences de base et son expertise reconnue au regard des besoins de ce projet.
- E.1.2 Veuillez décrire votre solution proposée (interface frontale et dorsale) et préciser en quoi elle répondrait aux besoins du PSC.
- E.1.3 Comment proposez-vous de mettre en œuvre le nouveau site Web du PSC?
- E.1.4 Veuillez fournir les renseignements pertinents sur le gestionnaire de compte que vous proposez et sur tout autre représentant éventuel qui serait appelé à s'occuper du compte de la CCT, en précisant ce qui suit :
- a) rôle et domaines de responsabilité;
  - b) description des aspects pertinents de l'expérience, de la formation et de l'expertise;
  - c) disponibilité durant les heures ouvrables de la CCT (de 9 h à 17 h, HP);
  - d) situation géographique de la personne concernée.
- E.1.5 Veuillez fournir trois (3) études de cas portant sur des sites Web opérationnels multiplateformes, similaires au travail décrit à la section C, pour lesquels votre entreprise a fourni une solution en ligne à des fins de formation au cours des deux dernières années. Veuillez inclure les liens vers ces sites Web et les mots de passe d'essai au besoin. Chaque étude de cas doit :
- a) Décrire les exigences de votre client.
  - b) Décrire les solutions ou recommandations créatives que votre entreprise a fournies à ce client pour répondre à ces exigences.
  - c) Décrire les résultats ou les avantages que vos solutions ou recommandations créatives ont entraînés pour le client.
  - d) Expliquer en quoi votre solution a encouragé la constitution d'une communauté d'utilisateurs en ligne et répondait aux exigences techniques mentionnées à la section C.3 (contenu multilingue, association à un SGC, adaptabilité, etc.).
  - e) Comporter au moins un exemple démontrant votre aptitude à la collaboration, à la résolution de problèmes et à la mise en œuvre de solutions novatrices répondant aux besoins de vos clients.
- Chaque étude de cas doit comporter un maximum de 750 mots, sans compter les liens externes.
- E.1.6 Veuillez décrire en détail les façons de faire de votre entreprise et sa méthodologie de gestion de projet en ce qui concerne :
- a) le déploiement d'un nouveau site Web dans différents pays et en différentes langues, et la prise de moyens pour prévenir dans la mesure du possible l'indisponibilité du site;
  - b) les procédés d'assurance qualité;
  - c) l'application de correctifs et de corrections temporaires, et l'apport d'améliorations aux sites Web existants;

d) l'établissement des priorités pour la correction des bogues, les demandes de changement et les autres demandes du client. Quels sont vos délais de réponse prévus? Veuillez décrire comment le client doit s'y prendre pour formuler ces demandes.

Si vous utilisez un outil de gestion de projet, veuillez fournir tous les détails pertinents à cet égard.

- E.1.7 Veuillez préciser comment vous veillerez à ce que les sites soient accessibles 24 h sur 24 et 7 jour sur 7 dans tous les marchés, peu importe leur fuseau horaire, et ce que vous prévoyez pour les copies de sauvegarde des données. Veuillez aussi fournir des renseignements sur ce que vous ferez pour répondre aux besoins particuliers concernant la Chine, compte tenu de la complexité des coupe-feu informatiques dans ce marché.
- E.1.8 Veuillez décrire votre stratégie pour gérer les situations de crise, par exemple l'indisponibilité du site Web ou son dysfonctionnement en dehors de vos heures normales de bureau, et ce que votre entreprise fera pour prévenir de telles situations.
- E.1.9 Veuillez fournir un texte convaincant pour expliquer à la CCT pourquoi elle aurait particulièrement avantage à choisir votre entreprise. Dans ce texte, le soumissionnaire peut ajouter tout renseignement supplémentaire qu'il juge essentiel pour que la CCT comprenne parfaitement bien ce qui le rend apte à offrir les services requis.
- E.1.10 Sous-traitants – S'il y a lieu, veuillez indiquer les sous-traitants qui vous aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN en remplissant le formulaire « Déclaration des sous-traitants » (annexe 4) et en le soumettant à l'approbation de la CCT. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de la CCT. Il revient au soumissionnaire de superviser et de coordonner tout projet ou service assigné à des sous-traitants afin qu'aucun accroc ni qu'aucune interruption ne vienne entraver les services offerts à la CCT.

Indiquez les mesures de contrôle de la qualité et les processus de règlement des différends liés au contrat que vous avez mis en place, le cas échéant, pour vos sous-traitants.

## 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 pourrait considérer le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination, de même que les coûts relatifs à l'hébergement sur les serveurs de la CCT. 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 ou au volume du travail qu'elle confiera au soumissionnaire retenu.

### F.1 Détails de la tarification proposée

#### F.1.1 Élaboration et mise en œuvre de la solution

Veillez préciser votre montant à facturer en ce qui concerne l'élaboration et la mise en service de la solution pour l'ensemble des marchés : \_\_\_\_\_

#### F.1.2 Coûts d'hébergement et de maintenance

Veillez fournir ci-dessous les renseignements de facturation applicables à votre solution proposée :

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7	Année 8
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Frais d'hébergement mensuels*	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Frais de maintenance mensuels	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Frais de licence mensuels	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

\* Ne rien indiquer si la solution proposée peut être hébergée sur les serveurs de la CCT – voir section C.6, Information relative au serveur de la CCT.



F.1.4 Frais supplémentaires :

Le cas échéant, veuillez préciser tous les autres frais que votre entreprise facturera à la CCT pour l'exécution des travaux décrits à la section C – Énoncé de travail.

Veuillez fournir les taux horaires de l'équipe que vous proposez pour les différents aspects du travail (élaboration, assurance qualité, saisie de contenu, etc.), en détaillant chaque élément :

Titre du poste	Fonctions et responsabilités	Taux horaire

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

**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 Veuillez 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 ou offres qui lui seraient favorables, telles que des mesures incitatives, des ristournes liées au volume ou des réductions pour l'élaboration de produit. La CCT se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

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

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

---

### **G.1 Exigences relatives aux présentations et aux démonstrations**

Chaque soumissionnaire présélectionné devra faire une présentation/démonstration au besoin, et répondre à toute question que la CCT pourrait lui poser pour clarifier un quelconque élément de sa proposition.

Les soumissionnaires pourraient avoir à :

- présenter les responsables du compte;
- faire une démonstration en direct avec un prototype de la solution proposée;
- répondre aux questions relatives à leur proposition.

Les présentations et démonstrations s'effectueront soit par conférence Web, soit en personne à l'adresse suivante :

1055, rue Dunsmuir, bureau 1400  
Vancouver (Colombie-Britannique) V7X 1L2  
CANADA

Le soumissionnaire assumera tous les coûts associés à sa présentation ou démonstration.

## 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	28 avril 2015 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	5 mai 2015 à 14 h (HP)
Date et heure limites	12 mai 2015 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	Semaine du 1 juin 2015
Période de négociations parallèles	15 jours suivant l'avis de la CCT
Avis : La CCT s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date.	10 juin 2015
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 parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis 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 négociations parallèles que la CCT entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, la CCT peut choisir de mettre fin unilatéralement à l'une ou l'autre des négociations. La sélection finale d'un ou de plusieurs soumissionnaires privilégiés sera déterminée une fois que la CCT aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour la CCT. 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 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; elle 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 et services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de la CCT ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

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

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

Le soumissionnaire doit se garder de 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;

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

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

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

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

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

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

- H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de 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 \_\_\_\_\_ 2015

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.
- 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 :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		

## **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.

Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens et services énoncés dans la présente proposition.

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

Nom :

Personne-ressource :

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 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.