



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services d'experts-conseils en ressources humaines
Numéro du concours :	CCT-2015-MM-07
Date et heure limites :	Le mardi 29 septembre 2015 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Michael Miszczak 604-638-8336 procurement@ctc-cct.ca

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de propositions avec négociations est autorisée.

SECTION A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme (CCT) est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État fédérale, elle soutient l'industrie canadienne du tourisme en faisant la promotion du Canada en tant que destination touristique quatre-saisons de premier choix et l'économie du pays en générant des recettes d'exportation du tourisme.

En collaboration et en partenariat avec le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires, elle travaille avec le secteur touristique pour maintenir la compétitivité de celui-ci et 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 géographiques cibles : le Brésil, la Chine, l'Inde, le Japon, le Mexique, la Corée du Sud, l'Australie, la France l'Allemagne, le Royaume-Uni et les États-Unis.

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

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (la « **DDPN** ») a pour objet d'obtenir des propositions **d'entreprises commerciales autonomes et dûment constituées en sociétés à même de fournir des services d'experts-conseils en ressources humaines (RH)**. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

La CCT vise à conclure un accord avec le soumissionnaire le plus apte à servir les intérêts de la CCT. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de la CCT pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de la CCT.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et la CCT. Il vise plutôt à donner à la CCT l'occasion de prendre connaissance des produits et 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 la proposition répond le mieux, d'après elle, à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus incluant de telles négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre la CCT relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où la CCT ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDPN.

En résumé, la présente DDPN est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions. La CCT n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDPN ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDPN consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de la CCT et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A.2 Durée du contrat

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

prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait 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 aux critères décrits à la section B.2. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères impératifs au terme de la période de rectification sera exclue du processus d'évaluation, et le soumissionnaire en sera avisé. La période de rectification commencera à la date limite de soumission des propositions et se terminera après une période définie par la CCT, à sa seule discrétion.

B.2 Évaluation selon les critères souhaités

Les propositions répondant aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Le comité d'évaluation pourrait être formé d'employés et de consultants de la CCT, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de la CCT quant à l'attribution du contrat.

Dans tous les cas, les décisions sur le degré de satisfaction aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de la CCT, tant pour les propositions que pour les présentations ou démonstrations (le cas échéant).

B.2.1	Questionnaire sur les critères souhaités (section E)	60%
-------	--	-----

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent au moins 60 % (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation comptant pour 60% de la note finale seront ensuite évaluées selon la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2	Tarification proposée (section F)	40%
-------	-----------------------------------	-----

TOTAL		100 %
-------	--	-------

B.2.4	Négociations	
-------	--------------	--

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

B.3 Instructions : soumission des propositions, déclaration d'intention et questions

B.3.1	Soumissions	
-------	-------------	--

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), soit le **lundi 28 septembre 2015 à 14 h (HP)**.

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

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

B.3.2 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le **vendredi 18 septembre 2015 à 14 h (HP)**.

B.3.3 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **vendredi 18 septembre 2015 à 14 h (HP)** pour poser des questions à l'autorité contractante, en les soumettant par courriel. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si la CCT estime, à son entière discrétion, que la réponse à certaines questions est de l'intérêt de l'ensemble des soumissionnaires, elle mettra à la disposition de tous un résumé anonyme des questions et réponses, qui prendra la forme d'une modification. Le nom de l'auteur de chacune des questions sera tenu confidentiel.

Si un soumissionnaire estime qu'en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, la CCT risque de dévoiler un aspect confidentiel de sa proposition, il peut accompagner cette question d'une note expliquant pourquoi il souhaite l'exclure des questions et des réponses publiées. Si la CCT acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si la CCT rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.4 Instructions

Envoyez votre proposition, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à procurement@ctc-cct.ca, avec la mention suivante à la ligne d'objet : « DDPN CTC-2015-MM-07, Services d'experts-conseils en ressources humaines – CONFIDENTIEL ». Indiquez aussi ce qui suit dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;
- le nom et le titre 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 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'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 demande de propositions avec négociations établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de la CCT. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent 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 pourraient 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. 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

Puisque l'entente avec son actuel fournisseur de services arrive à échéance, la CCT recherche une entreprise de professionnels pouvant fournir des services de consultation en matière de ressources humaines (RH), en vue d'aider la directrice exécutive, Ressources humaines, à assurer le fonctionnement efficace et rationalisé de son unité des RH.

C.2 Présentation

L'équipe des RH de la CCT souhaite :

- Attirer, perfectionner, mobiliser et retenir un ensemble diversifié d'employés talentueux et hautement efficaces;
- Encourager le leadership et la gestion proactive des personnes;
- Favoriser et mettre en pratique une culture centrée sur les valeurs de l'organisation;
- Agir en gardiens responsables des ressources qu'elle gère.

C.3 Portée des services

Sous la direction du chargé de projet de la CCT, le soumissionnaire doit fournir des services d'experts-conseils en ressources humaines englobant un large éventail d'activités professionnelles, qui comprennent entre autres ce qui suit :

1. Étude sur la rémunération

Examiner globalement les programmes et principes de rémunération actuels et passés, et préparer, à partir des données actuelles du marché, une étude actualisée sur la rémunération du personnel de direction de la CCT, de son personnel non syndiqué et de son personnel non cadre ainsi que de son personnel à l'étranger.

Les membres du personnel à l'étranger se trouvent en Chine, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Les études sur la rémunération s'effectuent selon un cycle de trois (3) ans.

2. Étude sur les avantages sociaux

Au besoin ou sur demande, le soumissionnaire évaluera les régimes d'avantages sociaux du personnel au Canada et à l'étranger en les comparant aux données de référence actuelles du marché.

3. Politiques et procédures en matière de ressources humaines

Examiner au besoin les politiques et procédures en matière de ressources humaines. Le cas échéant, fournir des recommandations et proposer des stratégies pour la révision ou le remplacement des processus, programmes et pratiques en matière de ressources humaines.

4. Gestion des talents

En s'appuyant sur l'actuel plan de gestion des talents de la CCT, mettre à jour l'approche de la gestion des talents dans une perspective à long terme (horizon de 1 à 5 ans).

5. Gestion, leadership, perfectionnement de la relève et formation

Examiner les programmes actuels de la CCT en matière de leadership, de gestion et de perfectionnement de la relève, puis, si nécessaire, les mettre à jour en élaborant des plans de formation supplémentaires et en traçant les grandes lignes d'une stratégie de recrutement permettant de retenir (ou de recruter) le capital humain dont la CCT a besoin pour accomplir sa mission.

Les programmes mis à jour de formation et de perfectionnement doivent tenir compte des besoins immédiats de la CCT et de ses besoins à long terme (horizon de 1 à 5 ans).

Examiner les programmes de formation actuels et déterminer la formation appropriée en matière de gestion, de leadership et de perfectionnement de la relève. Fournir la formation requise ou le soutien administratif nécessaire pour la fournir. Tenir jusqu'à deux (2) activités de formation par année pour le perfectionnement des aptitudes à la gestion (d'une durée d'un à deux jours chacune).

Fournir aussi aux participants de l'accompagnement individuel et d'autres types de formation en matière de gestion ou de leadership, s'il y a lieu.

6. Évaluations psychométriques liées au travail

Fournir, gérer et utiliser divers outils d'évaluation selon les besoins (p. ex. Talent Q et sondages d'évaluation tous azimuts) pour évaluer les talents potentiels et constituer des bassins de candidats présélectionnés.

Déterminer un échéancier approprié pour les évaluations tous azimuts, selon les besoins immédiats de la CCT et ses besoins à long terme (en déterminant notamment si ces évaluations doivent être réalisées à une fréquence annuelle, biennale ou triennale).

Continuer de réaliser les évaluations tous azimuts pour le groupe des gestionnaires de la CCT, selon un échéancier approprié, en comparant les résultats avec ceux des évaluations antérieures.

En s'appuyant sur le résultat des sondages, fournir une rétroaction aussi bien au superviseur direct qu'à l'employé, et élaborer un plan d'action individuel à intégrer au tableau de bord prospectif personnel de l'employé en question.

7. Sondages

Mener deux fois par année le sondage sur la participation active des employés de la CCT, et effectuer d'autres sondages s'il y a lieu.

8. Compétences fondamentales

Actualiser la version courante du cadre des compétences fondamentales de la CCT, en veillant à bien intégrer les compétences techniques de la CCT et les valeurs de l'organisation.

Assurer le développement des comportements attendus qui sont associés au cadre actualisé, à tous les niveaux (haute direction, gestionnaires et collaborateurs individuels).

C.4 Exigences supplémentaires

Par ailleurs, l'entrepreneur pourrait se voir demander de fournir, de façon ponctuelle ou continue, des conseils et avis à l'équipe des RH sur toutes sortes de projets et de questions en matière de

ressources humaines, et de fournir différents types d'expertise-conseil en RH, qui comprennent entre autres ce qui suit :

- Prestation de conseils stratégiques sur des questions liées à la structure et au développement de l'organisation;
- Prestation de conseils sur la stratégie de RH de la CCT;
- Formulation d'avis sur les systèmes actuels de gestion du rendement des Ressources humaines et recommandation de modifications favorisant un rendement maximal;
- Gestion de questions liées au RH soulevées dans le cours des activités (gestion du changement, résolution de conflits, etc.);
- Services ponctuels d'évaluation et de classification des postes;
- Conseils ponctuels portant sur les conditions générales d'emploi.

C.5 Options à valeur ajoutée

S'il le souhaite, le soumissionnaire peut mentionner tout autre service pertinent qui n'est pas expressément mentionné dans la présente DDPN, mais qui pourrait être utile aux RH.

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

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

D.1 Critères impératifs

D.1.1 Le soumissionnaire doit être une entreprise légalement constituée en société et exister depuis au moins cinq (5) ans. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le soumissionnaire doit démontrer son expertise et son expérience dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de formation et de perfectionnement sur mesure, entre autres en matière de leadership, de gestion et de perfectionnement de la relève. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la réalisation d'un large éventail d'évaluations psychométriques liées au travail pour évaluer les talents potentiels et constituer des bassins de candidats présélectionnés (p. ex. Talent Q et sondages d'évaluation tous azimuts). Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 Le soumissionnaire doit démontrer son expérience professionnelle aussi bien avec le secteur public qu'avec le secteur privé. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la réalisation d'études sur la rémunération et les avantages sociaux au Canada et à l'étranger pour des postes de cadres et de non-cadres. 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 brièvement de quelle façon votre entreprise répond aux exigences énoncées dans les critères impératifs :

1. Constitution en société et existence datant d'au moins cinq (5) ans;
2. Expertise et expérience professionnelles dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de formation et de perfectionnement sur mesure, entre autres en matière de leadership, de gestion et de perfectionnement de la relève;
3. Expérience dans la réalisation d'un large éventail d'évaluations psychométriques liées au travail pour évaluer les talents potentiels et constituer des bassins de candidats présélectionnés (p. ex. Talent Q et sondages d'évaluation tous azimuts);
4. Expérience professionnelle aussi bien avec le secteur public qu'avec le secteur privé;
5. Expérience dans la réalisation d'études sur la rémunération et les avantages sociaux au Canada et à l'étranger pour des postes de cadres et de non-cadres.

Longueur maximale : 500 mots.

E.1.2 Veuillez fournir les renseignements suivants qui témoignent de la capacité de votre entreprise à réaliser le travail demandé décrit dans la section C – Énoncé de travail de la présente demande de propositions :

1. Jusqu'à deux (2) résumés de projet ou exemples explicatifs (d'un maximum de 500 mots chacun) démontrant que votre entreprise connaît bien le domaine actuel du leadership, y compris les modèles applicables, les principes de planification de la relève, les tendances observées et les outils d'évaluation concernés; chaque résumé ou exemple doit décrire précisément :
 - i. la situation et son contexte;
 - ii. les solutions ou recommandations créatives fournies au client concerné pour répondre à ses besoins;
 - iii. les résultats ou les avantages obtenus par le client découlant de vos solutions ou recommandations créatives.
2. Jusqu'à deux (2) exemples servant à démontrer l'expérience de votre entreprise dans la fourniture de séances d'accompagnement individuel, de suivi et de formation visant à combler les besoins de perfectionnement mis en évidence par des tests d'évaluation.

Longueur maximale : 500 mots.

E.1.3 Veuillez désigner la personne de votre entreprise qui gèrera le compte de la CCT et fournir les renseignements suivants sur cette personne :

1. Un exemplaire du curriculum vitæ de la personne désignée mentionnant son expérience pertinente, sa formation, ses titres de compétence, ses domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui lui ont été décernés;
2. Deux (2) exemples indiquant la façon dont la personne désignée dirige son équipe, et décrivant des cas où elle a su employer efficacement l'expertise de chaque membre

de son équipe au profit de ses clients, et ainsi mener à bien un travail similaire à celui décrit dans la section C – Énoncé de travail de la présente demande de propositions.

Longueur maximale : 500 mots pour le texte demandé au paragraphe E.1.3.1. et 500 mots en tout pour les exemples demandés au paragraphe E.1.3.2.

- E.1.4** Veuillez décrire le soutien supplémentaire que votre entreprise offrirait à la CCT pour l'aider à atteindre ses objectifs, et inclure le profil de chaque membre du personnel clé qui pourrait être affecté au compte de la CCT, en fournissant un exemplaire de leur curriculum vitæ qui mentionne leur expérience pertinente, leur formation, leurs titres de compétence, leurs domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui leur ont été décernés.

Décrivez par ailleurs votre plan pour offrir à la CCT au moins le même niveau de service que vous promettez avec cette équipe advenant le départ du chargé de compte désigné.

Longueur maximale : 300 mots par texte demandé.

- E.1.5** 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 demandés.

Longueur maximale : 300 mots.

- E.1.6** Le soumissionnaire doit fournir un exemple de plan établissant comment il compte entreprendre et réaliser le travail décrit dans la sous-section C.3, 1. Étude sur la rémunération, à la section C – Énoncé de travail.

L'exemple de plan du soumissionnaire doit traiter des éléments suivants :

- Les principales activités;
- Les tâches à accomplir et les échéances;
- Le cycle de vie jugé approprié pour le programme concerné;
- La façon dont le soumissionnaire mettra en œuvre ce plan;
- Le plan des effectifs requis pour la prestation des services;
- Les difficultés courantes et les facteurs de succès cruciaux;
- La façon dont le soumissionnaire gèrera les défis de façon à en atténuer les effets.

Longueur maximale : 2 000 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 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. Cela pourrait également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que la CCT devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que la CCT risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

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

F.1 Détails de la tarification proposée

1.	Étude sur la rémunération				
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

2. Étude sur les avantages sociaux					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

3. Examen des politiques et procédures en matière de ressources humaines					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

4. Plan de gestion des talents					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

5. Plan de gestion, de leadership, de perfectionnement de la relève et de formation					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

6. Évaluations psychométriques liées au travail					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

7. Sondage annuel sur la participation active des employés					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

8. Actualisation du cadre des compétences fondamentales					
Étape n°	Tâche	Main d'œuvre	Estimation du travail requis en ETP	Tarif horaire	Prix calculé
TOTAL					

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 et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

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

F.2.2 Indiquez les taxes applicables.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU AUX DÉMONSTRATIONS

SECTION SUPPRIMÉE INTENTIONNELLEMENT

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 vendredi 18 septembre 2015 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le vendredi 18 septembre 2015 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le lundi 28 septembre 2015 à 14 h (HP)
Avis : La CCT s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date	Semaine du 12 octobre 2015
Période de négociation du contrat	14 jours ouvrables suivant l'avis de la CCT

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

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire 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 communication avec des personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de la CCT (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants du gouvernement entraînera la disqualification immédiate du soumissionnaire, qui pourra également voir sa candidature exclue de demandes de propositions ultérieures.

H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDPN et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, la CCT ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. La CCT peut modifier 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 majeurs 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 pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations subséquentes – Le 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 du 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 qui ont obtenu au moins la note de passage ou qui font partie du groupe de soumissionnaires présélectionnés, 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. La fourniture éventuelle d'un compte rendu ne vise aucunement à offrir l'occasion de contester le processus d'approvisionnement.

H.13 Faits importants

On entend par « fait important » toute circonstance ou relation qui pourrait entraîner un avantage injuste, par exemple le fait : d'avoir une association quelconque ou un lien de parenté avec un employé de la CCT ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet de la DDPN avec toute personne non autorisée; d'agir de manière à nuire à la capacité d'un autre soumissionnaire de présenter une proposition pour les biens et services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de la CCT ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

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

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

H.15 Confidentialité

La CCT reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. La CCT n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de la CCT et tous les renseignements rassemblés pour cette dernière dans le cadre du présent 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 une loi l'exige, la CCT s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à la CCT ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

H.17 Aucune collusion

En présentant une offre, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

H.18 Législation

Le présent processus de DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

H.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou 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 encourus en tel cas.

H.20 Droits de la Commission canadienne du tourisme

Par ailleurs, la CCT se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle 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 et services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;

H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I : LISTE DES ANNEXES

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
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, titre, 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 dans la présente. En apposant sa signature ci-après, le soumissionnaire reconnaît expressément avoir lu, compris et accepté les modalités de la présente DDPN.

Signé ce _____ jour 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

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la 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 aux sous-traitants pour assurer l'homogénéité des services offerts à la CCT.

Veillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de résiliation de contrat applicables en cas de recours à des sous-traitants.

- L'entreprise nommée à l'annexe 1, Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation, fournira l'intégralité des biens et 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 :

Titre :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

Proportion des services fournis par le sous-traitant : _____ %

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec la CCT par suite de la présente DDPN. La formulation précise de chacune de ces clauses fera l'objet de négociations entre les parties.

1. Le contrat est non exclusif;
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN;
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel clé chargé du dossier de la CCT et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci;
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au dossier de la CCT un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu;
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne);
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à la CCT. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables;
7. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de la CCT dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables;
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser la CCT en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de 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 avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate;
10. La CCT versera les sommes dues après la réalisation des travaux;
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 résolution. 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.