



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Technologie d'attribution de conversion
Numéro du concours :	DC-2016-RL-01-DDPN
Date et heure limites :	11 février 2016 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Rachel Lemos Gestionnaire, Approvisionnement 604-638-8339 procurement@destinationcanada.com

N. B. Toute reproduction ou distribution du présent document est interdite sans l'autorisation expresse préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, sauf dans les cas où son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à la présente demande de propositions avec négociations est autorisée.

Section A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme (CCT) est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État fédérale, 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.

La Commission canadienne du tourisme exerce désormais ses activités sous le nom de « Destination Canada ». Le présent document emploie ces deux noms de manière interchangeable.

Pour de plus amples renseignements, prière de consulter le <http://fr.destinationcanada.com/>.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (« **DDPN** ») a pour but de solliciter des propositions de fournisseurs qualifiés pour la mise en place d'une technologie numérique qui permettrait à Destination Canada (DC) de savoir si, en fin de compte, ses activités de marketing amèneraient les consommateurs à voyager au Canada. 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 et partenaires de la CCT pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de la CCT.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et la CCT. Il vise plutôt à donner à la CCT l'occasion de prendre connaissance des produits et des services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, la CCT négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle juge que la proposition répond le mieux à ses besoins.

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

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

A.2 Durée du contrat

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

Veillez noter que si la CCT décide, à la suite du présent processus de DDPN, de procéder à des négociations en vue d'un contrat, elle pourrait choisir de s'associer à d'autres organismes de marketing de destination comme parties légalés au contrat qui s'ensuivrait.

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).

Critères d'évaluation	Résultat
Expérience <ul style="list-style-type: none">i. Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose des ressources nécessaires pour soutenir et conseiller la CCT.ii. Il doit présenter l'entreprise : les valeurs de l'entreprise, sa philosophie, ses priorités et sa vision.iii. Il doit préciser la portée et la pertinence de ses services relativement au mandat :<ul style="list-style-type: none">a. Services offerts par l'entreprise;b. Mandats antérieurs : client, projet, portée du travail;c. Liste des clients antérieurs et actuels.	10 %
Capacité à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux de la CCT <ul style="list-style-type: none">i. Amélioration de la compréhension qu'a la CCT du comportement des consommateurs dans l'écosystème numérique.ii. Contribution au rôle, aux objectifs généraux et aux orientations stratégiques de la CCT.iii. Connaissance de l'industrie du tourisme.iv. Portée (pourcentage de couverture des voyageurs¹).	35 %

¹ Le pourcentage de couverture des voyageurs correspond au nombre total de voyageurs identifiés par la solution dans chacun des marchés visés, divisé par le nombre total de voyageurs venus au Canada en provenance de ce marché.

Technologie et méthodologie i. Faisabilité de la méthodologie : marge d'erreur, capacité de valider les résultats; ii. Facilité de mise en œuvre; iii. Processus de gestion de projet.	30 %
Coût (coût initial et coûts permanents)	15 %
Types de contenu (vidéo, image, texte, etc.) et plateformes faisant l'objet de suivi (payés, en propriété, mérités)	10 %
Total	100 %

Remarque : les présentations seront notées à la deuxième étape du processus de soumission.

B.2.4 Négociations

La CCT compte mener des négociations parallèles, conformément à la section H.10 – Négociations, avec un certain nombre de soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats.

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

B.3.1 Soumission

Les fournisseurs doivent présenter leur soumission complète par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et à l'heure d'échéance (la « date limite »), fixées au **11 février 2016 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 présenter une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le 2 février 2016 à 14 h (HP).

B.3.3 Des questions?

Les soumissionnaires peuvent poser, par courriel, des questions à l'autorité contractante jusqu'au 2 février 2016 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 vos soumissions, déclarations d'intention et questions par courriel à procurement@destinationcanada.com en indiquant à la ligne d'objet du courriel la référence « **DDPN DC-2016-RL-01 Technologie d'attribution de conversion – 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 doivent veiller à décrire de façon claire et détaillée leur capacité à répondre aux exigences énoncées dans cette DDPN. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux 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. 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

La Commission canadienne du tourisme (CCT) recherche un ou plusieurs fournisseurs qualifiés pour mettre en œuvre une technologie numérique permettant à la CCT de savoir si ses activités de marketing amènent les consommateurs à voyager au Canada.

C.1 Contexte

À titre d'organisme national de marketing touristique, la CCT fait la promotion du Canada en tant que destination de choix et apporte son soutien au secteur touristique canadien. En tant que société d'État du gouvernement du Canada, elle a pour mandat de travailler avec l'industrie canadienne du tourisme et les gouvernements des provinces et des territoires pour faire la promotion du Canada en tant que destination touristique de premier plan, augmenter les recettes d'exportation du tourisme pour le pays, accroître les recettes fiscales, contribuer à la création d'emplois et améliorer la compétitivité du secteur canadien du voyage et du tourisme à l'international. Au bout du compte, elle vise à soutenir l'industrie pour augmenter les arrivées de voyageurs étrangers afin d'assurer le dynamisme et la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme.

À cette fin, la CCT fait la promotion des expériences extraordinaires du Canada dans 11 pays : 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. Elle a en outre mis sur pied un programme qui vise à encourager les jeunes Canadiens à explorer leur pays. Elle mène également des études de marché, offre des images et des vidéos saisissantes par l'intermédiaire de la Médiathèque de la marque Canada et fournit des ressources à l'industrie pour l'aider à profiter du succès de la marque touristique du Canada, « Canada. Explorez sans fin ».

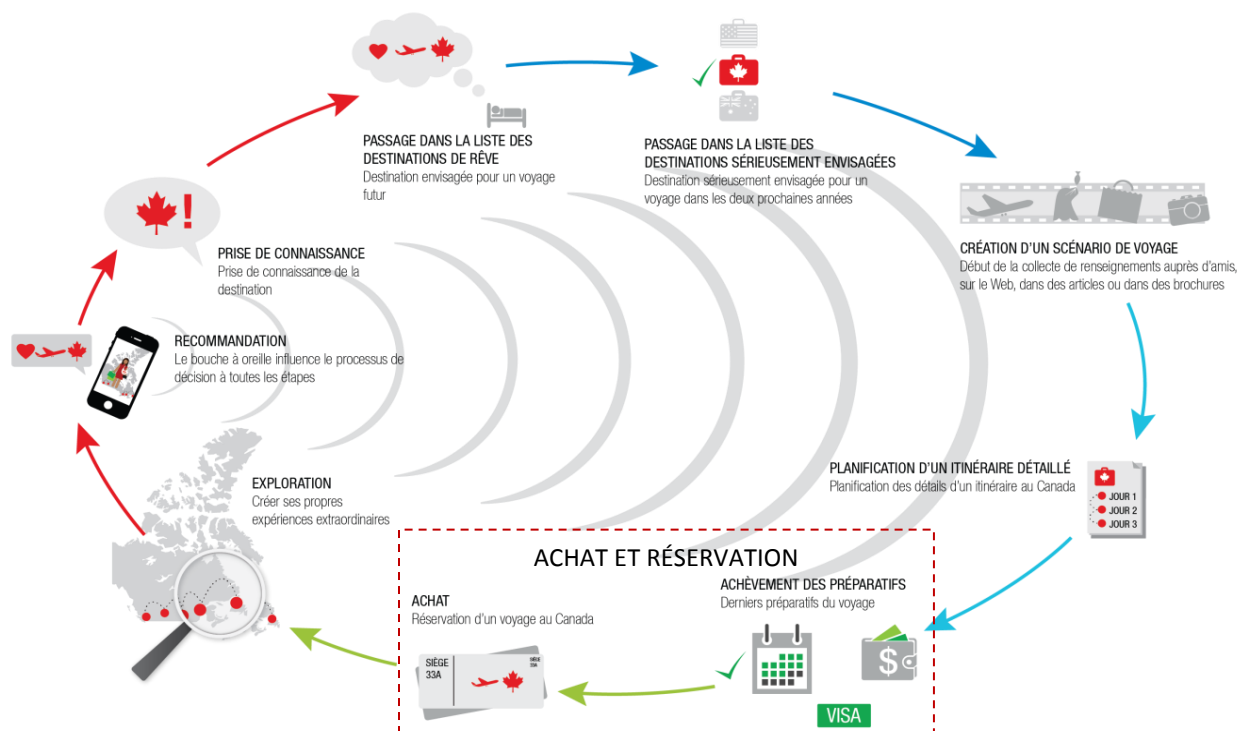
Au moyen d'une approche de marketing ciblée, la CCT élabore et déploie des stratégies pertinentes sur le plan des besoins individuels des consommateurs comme sur celui des expériences personnelles qu'ils recherchent dans une destination touristique. Au moyen de la technologie appropriée, elle veut trouver des renseignements intéressants sur la clientèle afin que ses partenaires et elle-même puissent acheminer les récits les plus inspirants au bon public, au meilleur moment possible. Voici nos objectifs généraux :

- **Devenir un organisme médiatique axé sur le contenu :** La CCT créera et dénichera du contenu éloquent, pour le diffuser dans des canaux numériques, mobiles et sociaux populaires, tels que Facebook, YouTube et Instagram. La CCT continuera à utiliser les publicités payées pour promouvoir ses contenus les plus engageants dans différents médias sociaux et dans les canaux traditionnels pertinents, selon la stratégie et le public cible.
- **Enthousiasmer les voyageurs à propos du Canada :** La CCT approchera davantage de voyageurs cibles, établira des liens émotionnels avec eux afin de stimuler leur imagination et de les inciter à réserver un voyage. Elle racontera des histoires riches et pleines d'émotion, qui montrent mieux ce qu'il est possible de faire dans les villes dynamiques du pays, et qui mettent en valeur ses attractions culturelles, son histoire colorée ainsi que ses saveurs et son mode de vie uniques. À l'aide de toute sa gamme de nouveaux points de contact, la CCT cherchera à intéresser les voyageurs, à les inspirer, à les divertir et à les informer dans le but de les inciter à réserver leur prochain voyage au Canada.
- **Passer au marketing de données :** L'analyse d'une myriade de sources de données générées par les consommateurs est la nouvelle frontière du marketing. Tandis que la CCT continue à faire rapidement évoluer ses aptitudes en publication et perfectionne ses récits afin de réellement intéresser les consommateurs, elle a besoin d'un cadre technologique pouvant offrir une expérience client personnalisée, intégrée et cohérente sur tous les canaux, qu'il s'agisse d'un site Web pour les consommateurs, de publications dans les médias sociaux ou d'un placard publicitaire. Les systèmes de la CCT doivent lui permettre de recueillir, d'enregistrer et d'analyser

des données sur les comportements et les préférences des consommateurs, tout en respectant leurs attentes en matière de confidentialité et en veillant à ce que leurs données soient collectées et protégées adéquatement.

- **Travailler ensemble** : La valeur de la CCT se mesurera par sa capacité à contribuer aux résultats de ses partenaires, qu'il s'agisse de générer des pistes ou de faire augmenter leurs ventes.

Pour nous aider à comprendre le parcours décisionnel de la clientèle, nous avons élaboré un modèle qui nous éclaire sur les facteurs de motivation qui sous-tendent les décisions d'achat de voyage. Armés d'une bonne compréhension de ces facteurs à chaque étape, nous pouvons façonner notre marketing de façon à vraiment influencer les résultats.



La CCT n'a toutefois aucun moyen de voir à l'intérieur de la portion « achat » du cycle. Elle ne s'occupe pas de la réservation de vols, de visites, ni de chambres d'hôtel. Il est donc difficile de déterminer l'effet de ses activités sur le nombre de visiteurs, le cas échéant, et en quoi elle peut améliorer son travail pour en tirer le maximum. La CCT est à la recherche d'une solution technologique qui attribuera des réservations et des arrivées concrètes à ses activités.

Les facteurs suivants compliquent cette attribution :

- **Le consommateur peut être exposé à différents messages de marketing pendant un cycle de décision relativement long** : selon certaines études, les consommateurs peuvent mettre deux ans ou plus à prendre une décision de voyage. Au cours de cette période, ils sont exposés à des messages de marketing de toutes sources. Par exemple, la CCT, en tant qu'organisme national de marketing de destination du Canada, mène des activités de marketing pour attirer les consommateurs au pays; les organismes de marketing de destination provinciaux et territoriaux

cherchent à attirer les consommateurs dans leur province ou leur territoire; ceux des villes et des régions, dans une destination particulière; les compagnies aériennes, les voyagistes, les hôtels et d'autres intervenants cherchent à inciter les consommateurs à acheter leurs propres produits. Au bout du compte, c'est une combinaison de ces messages ou l'un d'entre eux qui influencera le consommateur. Il est pour le moins difficile de démêler l'attribution pour en arriver à une seule source.

- **Bien d'autres facteurs que le marketing influencent le tourisme et les voyages :** la concurrence des autres destinations, les taux de change, des événements marquants tels qu'un mariage, le lieu de résidence des parents et des amis, l'évolution de la situation économique des marchés sources et d'origine et les crises attribuables notamment à des catastrophes naturelles ou à des conflits géopolitiques, ont tous une influence sur les décisions de voyage.

C.2 Objectifs et besoins d'entreprise

La CCT est à la recherche d'un ou de plusieurs fournisseurs offrant une solution pour attribuer des résultats touristiques à son marketing numérique. Cette solution doit :

- envoyer un signal à la CCT lorsqu'un consommateur exposé au contenu de la CCT a fait une réservation de voyage au Canada ou a voyagé au Canada;
- fournir une attribution en rapport avec un canal ou des canaux précis (p. ex. Facebook en Allemagne), ou avec une initiative précise (p. ex. l'initiative de ski 2016 de la CCT);
- idéalement, elle devrait aussi :
 - envoyer un signal à la CCT lorsque les consommateurs modifient leurs intentions de voyage après avoir pris connaissance du contenu de la CCT;
 - donner à la CCT les moyens de suivre et de comprendre les effets de l'ordre ou de la fréquence d'exposition au contenu;
 - donner à la CCT les moyens d'attribuer telle réservation ou tel voyage à du contenu précis et à l'exposition à ce contenu.

La solution que nous recherchons doit garantir le respect des lois et règlements sur la protection de la vie privée et faire en sorte que la CCT puisse se conformer à ses obligations en la matière. La proposition doit indiquer tous les renseignements recueillis sur les consommateurs; préciser les fins auxquelles ils sont recueillis; mentionner si les renseignements recueillis sont partagés et, le cas échéant, comment et avec qui; et préciser les procédures en place pour protéger ces renseignements, y compris les mesures de contrôle des personnes qui y ont accès.

Définitions

- **Réservation** désigne une transaction financière ou une autre action par laquelle une personne ou un groupe s'engage à visiter une certaine destination.
- **Contenu** désigne tout ce qu'un usager peut voir de ce que la CCT produit ou commande. Ce contenu peut être publié dans les réseaux sociaux, les sites Web ou les réseaux publicitaires de la CCT ou de ses partenaires, par des éditeurs partenaires de la CCT ou sur les sites de certains influenceurs, et peut être redistribué par des canaux non contrôlés par la CCT (un éditeur, par exemple).

C.3 Portée des travaux

La solution visera seulement l'attribution des voyages, réservations et intentions de voyage au marketing numérique. Le marketing numérique fait notamment appel aux canaux suivants :

- Médias sociaux (affichage payant et naturel);
- Référencement (payant et naturel);
- Publicité numérique payée sur des plateformes mobiles et non mobiles;

- Médias et publications médiatiques spécialisés en voyages;
- Relations publiques;
- Sites appartenant à la CCT et qu'elle exploite;
- Sites appartenant à un partenaire et qu'il exploite;
- Sites appartenant à un tiers et qu'il exploite;
- Publicité native;
- Marketing par courriel;
- Autres canaux.

Le contenu peut être diffusé en format texte, audio, vidéo, image, photographique ou infographique.

La CCT mène actuellement des activités de marketing auprès des consommateurs dans les marchés ci-dessous. Le fournisseur de la solution doit indiquer s'il est en mesure d'attribuer des voyages ou des intentions de voyage au marketing réalisé dans les pays suivants, et comment il compte le faire :

- États-Unis, France, Royaume-Uni, Allemagne, Australie, Chine, Canada, Japon, Mexique.

La CCT exerce aussi des activités dans les marchés ci-dessous, sans y réaliser actuellement de marketing auprès des consommateurs. Le cas échéant, le fournisseur de la solution doit indiquer comment il peut attribuer des voyages ou des intentions de voyage au marketing réalisé dans les pays suivants :

- Brésil, Inde, Corée du Sud.

Si un seul fournisseur ne peut offrir tous les types de canaux et de médias dans tous les pays, la CCT pourrait faire appel à plusieurs fournisseurs dans le cadre de la présente DDPN.

C.4 Gestion de projet

Ce projet est entièrement financé par Destination Canada. Le contrat qui pourrait découler de la présente DDPN sera établi avec la Commission canadienne du tourisme (l'appellation légale de Destination Canada).

L'équipe de la Recherche de Destination Canada assumera la responsabilité de la gestion du projet.

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 Attestation de solides antécédents par des références de clients antérieurs et actuels et des exemples de services fournis. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.2 La solution proposée doit être conforme aux lois et règlements canadiens relatifs à la protection de la vie privée. 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 Quels canaux et plateformes de marketing numérique la solution proposée couvre-t-elle?
- E.1.2 Quels formats et types de médias la solution proposée couvre-t-elle?
- E.1.3 Quels sont les types précis de réservations, de séjours ou d'intentions de voyage mesurés?
- E.1.4 Quelle est la méthodologie employée?
- E.1.5 Quels sont les coûts permanents de maintenance de la solution proposée?
- E.1.6 Avec quelles autres technologies la solution proposée s'intègre-t-elle?
- E.1.7 Quels autres types de renseignements la solution proposée fournit-elle à la CCT (points de contact multiples le long du cheminement du consommateur, valeur de la réservation, durée du séjour, lieu(x) visité(s), etc.)?
- E.1.8 Quels sont les renseignements recueillis et conservés?
- E.1.9 Quels renseignements recueillis pourraient être utilisés pour identifier une personne?
- E.1.10 Qui a accès à ces renseignements? Comment les renseignements recueillis sont-ils protégés?
- E.1.11 De quelle manière la CCT peut-elle évaluer ou valider les résultats et les conclusions de la solution proposée?
- E.1.12 Pour chacun des marchés pour lesquels la solution est proposée (p. ex. États-Unis, Japon), veuillez indiquer le nombre de réservations ou de voyageurs que la solution aurait obtenu durant l'année civile 2015.
- E.1.13 Quels autres aspects de la solution proposée appuient la mission de la CCT, le cas échéant?

SECTION F – TARIFICATION

Le soumissionnaire doit fournir sa proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDPN. Dans la proposition en question, il doit mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur son entreprise.

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

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, la CCT pourra considérer le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, qui comprend, sans toutefois s'y limiter, le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Ce montant pourra également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que la CCT devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que la CCT risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

La CCT ne prend aucun engagement et n'offre aucune garantie quant à la valeur ou au volume du travail qu'elle confiera au soumissionnaire retenu.

F.1 Détails de la tarification proposée

Veillez fournir un modèle de tarification, des renseignements techniques sur la mise en place et le déploiement et une estimation des ressources nécessaires au sein de DC pour mettre en place et déployer la solution que vous proposez. Veillez préciser tout renseignement pertinent sur l'utilisation ou le volume, de même que ce qui est inclus et exclu (p. ex. les frais de livraison, etc.).

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

Les soumissionnaires doivent fournir suffisamment d'information pour que la CCT puisse évaluer le coût total de mise en œuvre et de déploiement de la technologie pour la première, la deuxième et la troisième années du contrat, indiquer si le modèle de tarification se calcule par élément de contenu, par initiative, par voyageur, etc., et s'il s'agit d'un tarif mondial ou d'un tarif qui diffère en fonction du pays.

Le tableau suivant peut être utilisé comme modèle :

MARCHÉ	Frais de mise en place / frais initiaux	Frais d'exploitation annuels (selon les hypothèses ci-dessous)	Coût moyen par réservation ou visite attribuée	Nombre de réservations ou de visiteurs au Canada qui auraient été suivis en 2015
Tous les marchés (s'il y a lieu) OU PAR MARCHÉ (voir ci-dessous)				

États-Unis				
Par marché de taille moyenne : France, Allemagne, Royaume-Uni, Australie, Chine				
Par marché de petite taille : Japon, Mexique				
Autres marchés (le cas échéant)				

Pour que les comparaisons soient équitables, veuillez tenir compte des hypothèses suivantes, s'il y a lieu, pour établir la tarification :

TAILLE DU MARCHÉ	Nombre de voyageurs	Taux de conversion (en %) (nombre de voyageurs d'agrément influencés par le marketing de la CCT)	Nombre de voyageurs convertis par le marketing de la CCT	Impressions payées servies
Marché de grande taille (hypothèses applicables aux États-Unis)	15 000 000	10 %	1 500 000	750 M (3 M \$, CPM : 4 \$)
Marché de taille moyenne (hypothèses applicables à l'Allemagne, à la France, à la Chine, au Royaume-Uni et à l'Australie)	500 000	10 %	50 000	125 M (500 000 \$, CPM : 4 \$)
Marché de petite taille (hypothèses applicables au	100 000	10 %	10 000	25 M (100 000 \$, CPM : 4 \$)

Japon, à l'Inde, au Brésil, au Mexique et à la Corée)				
---	--	--	--	--

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 est disposée à envisager d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait avantageuses. 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

La CCT demandera aux soumissionnaires présélectionnés de lui présenter la solution proposée.

La présentation devra porter sur les éléments suivants :

- Explication détaillée du fonctionnement de la solution proposée;
- Explication détaillée de la manière de mettre en œuvre et de déployer la solution, précisant ce que le soumissionnaire offre en matière de soutien et de services;
- Explication détaillée des résultats prévus de la solution proposée.

Les présentations auront lieu à cette adresse :

**1045, rue Howe, bureau 800
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2A9**

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

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	2 février 2016 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	2 février 2016 à 14 h (HP)
Date et heure limites	11 février 2016 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	Semaines du 1 ^{er} au 11 mars 2016
Avis : La CCT s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date.	29 février 2016
Période de négociation	15 jours suivant l'avis de la CCT

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

(*) Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère d'exclusion. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter à la date indiquée ci-dessus peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

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.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si la CCT a apporté des modifications à la DDPN au www.achatsetventes.gc.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. 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 présupposer 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. 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 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

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, société en nom collectif ou société en participation) :	
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 _____ 2016.

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS :

Si le soumissionnaire a des faits importants à déclarer (tels que définis à la section H.13), la CCT exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer; OU

Oui, nous avons au moins un fait important à déclarer; voir la déclaration ci-jointe.

ANNEXE 3 – MODIFICATIONS

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux modifications apportées à la présente DDPN et tenu compte de ces modifications dans votre proposition. Veuillez énumérer les modifications incluses dans votre proposition, s'il y a lieu.

N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<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 à des sous-traitants afin qu'aucun accroc ni qu'aucune interruption ne vienne entraver les services offerts à la CCT.

Veuillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de règlement des différends liés au 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 :

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.