



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de gestion des voyages
Numéro du concours :	DC-2016-PA-03
Date et heure limites :	31 août 2016 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Peyman Azar Conseiller, Approvisionnement 604-638-8336 procurement@destinationcanada.com

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 et exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (« DC »). 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 DC 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 (RCI). DC mène des activités dans 12 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, les États-Unis et le Canada.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site <http://www.destinationcanada.com>.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (« DDPN ») vise à solliciter des propositions pour des services de gestion des voyages. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. 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 DC pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

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 DC. Il vise plutôt à donner à DC 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, DC négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle estime que la proposition répond le mieux à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus et ces négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre DC relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où DC 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. DC 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 DC et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A.2 Durée du contrat

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

Pour être admissibles à l'évaluation, les propositions doivent en premier lieu répondre aux critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne répond pas à tous les critères d'évaluation impératifs auront la possibilité de corriger les lacunes qu'elle contient durant 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 DC, 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 DC, 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 DC 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 DC, tant pour les propositions que pour les présentations ou démonstrations (le cas échéant).

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 50 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 % (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation comptant pour 50 % de la note finale seront ensuite évaluées selon le mode d'approche, l'infrastructure actuelle et les présentations ou démonstrations, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 40 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un maximum de trois (3) des soumissionnaires les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seules les propositions des soumissionnaires présélectionnés pourront éventuellement passer à l'évaluation en fonction des présentations ou démonstrations.

B.2.3 Présentations et démonstrations (section G) 10 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

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

B.3 Instructions : soumission 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 31 août 2016 à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. 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 les instructions définies au point B.3.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette DDPN deviendront la propriété de DC. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

B.3.2 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions par courriel en écrivant à l'autorité contractante d'ici le mardi 9 août 2016 à 14 h (HP). Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si DC 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, DC 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 DC acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si DC rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le 3 août 2016 à 14 h (HP).

Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère impératif. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

B.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à procurement@destinationcanada.com en indiquant à la ligne d'objet du courriel la référence « **DDPN <DC-2016-PA-03, Services de gestion des voyages> — 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 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 DC. 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 pourraient ne pas être évaluées.

Veillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car DC 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 DC 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 DC connaît déjà ses compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec ses sous-traitants 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'organisme. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

Tout sous-traitant 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. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C1. Contexte

DC, dont le siège social est à Vancouver (Colombie-Britannique), au Canada, compte une centaine d'employés directs et exerce des activités en Australie, au Brésil, en Chine, en France, en Allemagne, en Inde, au Japon, au Mexique, en Corée du Sud, au Royaume-Uni et aux États-Unis, par le biais de ses propres bureaux ou de ses agences.

À l'heure actuelle, DC a un contrat en vigueur avec une société de gestion des voyages afin de gérer les besoins de DC pour les voyages de ses employés et de certains partenaires d'affaires. En vertu du nouveau contrat, DC demande que tous ses employés qui voyagent soient tenus de recourir à la société de gestion des voyages sélectionnée dans le cadre du présent processus; par conséquent, l'entreprise retenue doit être en mesure de fournir ses services à l'échelle nationale et internationale.

C2. Processus opérationnel et contrôles

a. Norme de service

Le soumissionnaire retenu doit fournir ses services dans les deux langues officielles du Canada, soit l'anglais et le français, de 6 h à 17 h (heure du Pacifique) durant les jours ouvrables, et il doit être joignable par téléphone (le soumissionnaire doit fournir un numéro sans frais utilisable partout en Amérique du Nord et/ou dans les marchés étrangers où DC est présente) et par courriel.

De plus, le soumissionnaire retenu doit fournir un service d'urgence 24 h sur 24 h, de même que des services durant les fins de semaine et les jours fériés, durant lesquels des services de voyage d'urgence pourraient être requis. Il est préférable qu'au moins un des agents de voyages du soumissionnaire retenu puisse en tout temps être joignable par téléphone.

b. Réservations et délivrance de billets

b.1 Le soumissionnaire retenu doit se faire remettre le texte des diverses politiques et procédures de voyage de DC, et il doit se familiariser complètement avec celles-ci et s'y conformer pleinement pour répondre à toutes les exigences en matière de voyage officiel.

b.2 Le soumissionnaire retenu doit veiller à ce que les billets délivrés soient conformes aux politiques de voyages standards de DC et à toute entente préférentielle de DC avec des transporteurs aériens ou des fournisseurs de services d'hébergement.

b.3 Dès la réception d'une demande de réservation, le soumissionnaire retenu doit immédiatement obtenir et fournir au moins deux (2) des meilleures soumissions possible pour chacun des éléments de réservation concernant l'avion, l'hôtel et la location de voiture, et il doit les transmettre au voyageur ou demandeur du voyage.

b.3.1 Avion

Les soumissions doivent provenir d'au moins deux (2) des principaux transporteurs aériens assurant le trajet et être établies selon le tarif le plus économique, en fonction du parcours le plus direct et le plus pratique.

Le soumissionnaire retenu doit expliquer tout inconvénient que pourrait comporter l'itinéraire, y compris l'éventualité de restrictions applicables aux vols ou aux billets, d'escales involontaires, d'arrêts non précisés et autres possibilités indésirables.

b.3.2 Hôtel

Les soumissions doivent être établies pour une chambre individuelle seulement et provenir d'au moins trois (3) hôtels, dont celui spécifié pour la ville en question dans le Répertoire des établissements d'hébergement de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (accessible sur le site Web de TPSGC).

b.3.3 Location de voiture

Les soumissions doivent provenir d'au moins deux (2) agences de location de voitures et être établies pour un véhicule de taille moyenne ou intermédiaire.

- b.4 Dans l'éventualité où les préparatifs de voyage requis ne pourraient pas être confirmés, le soumissionnaire retenu doit notifier le problème à la partie demandeuse et présenter deux (2) parcours de remplacement ou nouvelles soumissions à considérer.
- b.5 Pour les réservations soumises à une liste d'attente, le soumissionnaire retenu doit fournir un compte rendu quotidien sur le statut du vol et s'efforcer sans relâche d'obtenir une confirmation jusqu'à ce que ce soit chose faite.
- b.6 Chaque fois que des réservations sont effectuées, le soumissionnaire retenu doit renseigner le voyageur ou demandeur de façon exacte et opportune sur les délais de délivrance de billets et les autres renseignements pertinents, de façon à éviter des annulations de réservation.
- b.7 Une fois que le voyageur ou demandeur a approuvé la sélection et notifié le soumissionnaire retenu des options choisies, le soumissionnaire retenu doit assurer sans délai la délivrance de billets adéquatement imprimés et fournir les itinéraires détaillés, où l'état des réservations concernant le transporteur aérien, l'hôtel et la voiture de location est indiqué avec précision pour toutes les étapes du voyage.
- b.8 Le soumissionnaire retenu doit fournir le même niveau de service dans les cas où il faut reprendre des réservations, délivrer des billets à nouveau ou effectuer des remboursements.
- b.9 Le soumissionnaire retenu doit gérer la base de données globale qui comprendra, entre autres, tous les renseignements pertinents et importants sur les voyageurs, notamment l'information et les détails concernant les passeports et DC, les données de programmes pour grands voyageurs, les préférences et demandes relatives aux réservations de sièges et aux repas, et d'autres éléments d'information rattachés aux services.

Note : L'information relative aux transactions de DC ne doit être communiquée, vendue ou rendue accessible à aucune tierce partie sans l'autorisation écrite préalable de DC.

c. Information et avis sur les voyages

Le soumissionnaire retenu doit faire ce qui suit :

- c.1 Au moment de la réservation, informer les voyageurs des exigences relatives aux visas, à la vaccination ou à d'autres considérations similaires;
- c.2 Fournir aux voyageurs les renseignements en ligne et hors ligne pertinents sur les destinations officielles (navettes aéroportuaires ou autres commodités de transport terrestre, restrictions ou réglementation concernant les devises et la monnaie, avis en matière de santé, avertissements de sécurité, conditions météorologiques, etc.);

c.3 S'employer à aviser les voyageurs des fermetures d'aéroports, des vols retardés ou annulés, des formalités de sécurité, des précautions sanitaires à prendre et des autres impondérables qui pourraient affecter les voyageurs ou auxquels ils doivent se préparer, suffisamment tôt avant le moment prévu du départ.

d. Annulations de vol, reprises de réservations et remboursements

Le soumissionnaire retenu doit faire ce qui suit :

d.1 Traiter les modifications et annulations de vol dûment autorisées en temps requis et comme il se doit, en veillant le cas échéant à éviter les frais et pénalités d'annulation imposées par les transporteurs aériens;

d.2 Traiter sur-le-champ les remboursements de transporteurs aériens pour les besoins de voyages annulés ou les billets inutilisés, et les créditer à DC le plus rapidement et le plus efficacement possible;

d.3 Rembourser les billets dans un délai maximal de trois (3) mois;

d.4 Limiter les frais d'annulation à ce que facturent les transporteurs aériens uniquement; autrement dit, ne pas facturer de frais additionnels payables à l'agence de voyages.

e. Délivrance de billets en cas d'urgence

Au besoin, le soumissionnaire retenu doit assurer la délivrance de billets en cas d'urgence ou autre nécessité survenant au-delà des heures normales de service, dans un aéroport approprié ou par le biais d'un de ses bureaux ou correspondants à l'échelle mondiale.

f. Congrès et réunions internes de DC

Lorsque DC le demande, le soumissionnaire retenu doit aider aux préparatifs de congrès et de réunions. Le soumissionnaire retenu doit déterminer des hôtels ou autres établissements convenables, obtenir des propositions et des soumissions, négocier les tarifs et autres modalités, et présenter l'offre finale à considérer et à approuver par DC. Les besoins habituels varient entre trois et cinq réunions par année.

g. Outil ou système de réservation en ligne

Le soumissionnaire retenu doit fournir un outil de réservation en ligne, qui assure automatiquement la mise en application des politiques de voyage et des exigences de conformité connexes, et qui produit des rapports de gestion sur les voyages. Le système électronique doit au moins répondre aux exigences suivantes :

g.1 Permettre d'exécuter les fonctions relatives à la mise en œuvre et à la gestion de programme, ce qui comprend notamment :

- la configuration de compte;
- la maintenance de compte;
- la mise à jour et l'ajustement des contrôles d'autorisation requis;
- l'extraction de données et les rapports de gestion d'activité;

g.2 Fournir un accès sans restriction à la plus vaste sélection possible de services en ce qui concerne l'avion, l'hôtel, la location de voiture, le réseau ferroviaire, les repas et les transports terrestres;

g.3 Assurer l'examen et la manipulation électroniques de toute l'information saisie sur les transactions pour donner la capacité de trier les données en fonction de n'importe quel

champ; de filtrer et retirer l'information non nécessaire; de modifier manuellement l'attribution de compte au besoin; et de répartir les montants des transactions entre les multiples catégories de coût avant le traitement. Cela comprend le cumul sommaire, l'examen et la manipulation de données à différents degrés;

g.4 Fournir des rapports commerciaux standards;

g.5 Permettre de générer des rapports spéciaux;

g.6 Permettre de télécharger ou d'exporter les rapports en format Excel et PDF;

g.7 Être convivial;

g.8 Constituer une solution en ligne facile à déployer auprès des utilisateurs et compatible avec MS Internet Explorer;

g.9 Ne pas comporter l'obligation d'installer et d'utiliser un logiciel du fournisseur sur les ordinateurs personnels et les serveurs de DC;

g.10 Permettre l'intégration des logos et de l'image de marque de DC sur ses pages;

g.11 Bien que ce ne soit pas obligatoire, DC accordera un intérêt particulier aux soumissionnaires capables de fournir un outil de réservation en ligne à la fois en anglais et en français.

h. Devise de facturation

Les factures doivent être soumises en dollars canadiens. Toutefois, puisque DC exerce des activités dans onze autres pays que le Canada, elle pourrait exiger, sur demande, que le soumissionnaire retenu lui soumette des factures en d'autres devises pour certaines unités de service ou certaines transactions.

i. Facture globale

Le soumissionnaire retenu doit fournir une facture globale mensuelle (ou autre fréquence convenue) dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la fin de chaque période de facturation convenue. Un exemplaire papier de la facture et des rapports de sauvegarde doivent être fournis à DC aux fins de rapprochement et de paiement.

Les factures doivent comporter des champs séparés spécifiant le nom du voyageur, l'unité opérationnelle ou le poste budgétaire, le code GL, le lieu de départ, la destination, la ou les dates, le transporteur, la classe, le tarif, les taxes et le total; elles doivent aussi détailler le tarif de l'entrepreneur pour le service concerné, les taxes connexes et le total des coûts concernés.

Toutes les données de transaction doivent être mises à la disposition de DC en version électronique. Le système d'accès électronique doit au moins répondre aux exigences suivantes :

- i.1 Assurer l'examen et la manipulation électroniques de toute l'information saisie sur les transactions pour donner la capacité de trier les données en fonction de n'importe quel champ; de filtrer et retirer l'information non nécessaire; de modifier manuellement l'attribution de compte au besoin; et de répartir les montants des transactions entre les multiples catégories de coût avant le traitement. Cela comprend le cumul sommaire, l'examen et la manipulation de données à différents degrés;

- i.2 Permettre de générer des rapports spéciaux;
- i.3 Permettre de télécharger ou d'exporter les rapports en format Excel et PDF;
- i.4 Être convivial;
- i.5 Constituer une solution en ligne facile à déployer auprès des utilisateurs et compatible avec MS Internet Explorer;
- i.6 Ne pas comporter l'obligation d'installer et d'utiliser un logiciel du fournisseur sur les ordinateurs personnels et les serveurs de DC;

La réponse du soumissionnaire doit indiquer qu'il est en mesure de répondre aux exigences ci-dessus portant sur le fonctionnement du système et les aspects de la facturation relatifs à la TI.

j. Soutien relatif à la facturation

Le soumissionnaire retenu doit fournir un numéro sans frais aux fins de rapprochement, de réception des plaintes et d'enquêtes en matière de facturation, et ce numéro doit être en service durant les heures de service offertes à DC.

k. Paiement

Le paiement s'effectuera par le biais du service d'achat de DC ou de la carte de crédit de DC.

l. Ristourne

Le soumissionnaire retenu doit délivrer les chèques de ristourne à DC dans les 30 jours suivant la date de versement établie ou, le cas échéant, dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation du contrat.

m. Système d'établissement de rapports de gestion

Le soumissionnaire retenu doit soumettre les rapports ou documents suivants à DC et/ou à tout transporteur aérien avec lequel DC aurait conclu une entente de tarif préférentiel :

m.1 Information à soumettre trimestriellement, ou immédiatement lorsque DC le demande :

Pour les transactions relatives au service complet et en ligne, indiquées individuellement et globalement :

m.1.1 liste de tous les billets délivrés qui spécifie le nom du voyageur, l'itinéraire et le tarif payé au transporteur;

m.1.2 résumé et analyse indiquant le volume et la valeur des voyages pour DC dans son ensemble (détaillés par unité opérationnelle de DC, par destination et par agence), avec figures comparatives s'il y a lieu (évolution mensuelle ou glissement annuel);

m.1.3 résumé et analyse des frais payés au soumissionnaire retenu.

m.2 Information à soumettre dès sa réception par le soumissionnaire retenu pour les avis de changement et de mise à jour concernant les tarifs des transporteurs, les promotions, les modifications de politiques, etc.

n. Communication d'information

L'information relative aux transactions de DC ne doit être communiquée, vendue ou rendue accessible à aucune tierce partie sans l'autorisation écrite préalable de DC (voir aussi la clause relative à la confidentialité énoncée dans les conditions générales du contrat de DC).

C3. Gestion de compte et service à la clientèle

a. Démarrage et mise en œuvre

Pour le programme de gestion des voyages de DC, il est essentiel que les transitions se fassent dans un climat de coopération, de façon ordonnée et sans accroc. Toute transition non conforme aux exigences pourrait constituer un motif de résiliation pour manquement.

Plan de mise en œuvre. Les coûts associés à la mise en œuvre — configuration initiale, formation, etc. — doivent être assumés par le soumissionnaire retenu. Les soumissionnaires doivent inclure un plan de mise en œuvre dans leur proposition. Ce plan de mise en œuvre doit indiquer les étapes clés, comporter un échéancier et préciser l'information et les données que le soumissionnaire retenu demandera à DC de fournir.

b. Gestion de compte et service à la clientèle

b.1. **Service à la clientèle.** Le soumissionnaire retenu doit désigner un gestionnaire attribué des relations avec la clientèle et affecter au service à la clientèle le personnel requis pour s'occuper adéquatement du volume de travail à effectuer et pour remplir ses obligations aux termes du contrat subséquent avec DC.

b.2 Le soumissionnaire retenu doit faire le maximum pour procurer des tarifs préférentiels à DC en négociant avec les représentants des transporteurs aériens, des hôtels et des agences de location de voiture.

b.3 Le soumissionnaire retenu doit régulièrement rencontrer des représentants de DC pour traiter de questions d'intérêt mutuel, pour examiner les questions de rendement et pour discuter des améliorations que le soumissionnaire retenu ou DC devraient apporter afin de rendre la gestion des voyages plus efficace et de générer des économies accrues.

b.4 Le soumissionnaire retenu doit organiser au moins une rencontre par année avec DC pour faire le point sur la situation des voyages et discuter d'autres questions relatives aux voyages. Le soumissionnaire retenu doit immédiatement mettre DC au courant en cas de changement majeur dans l'industrie qui pourrait avoir une grande incidence sur ses politiques ou procédures en matière de voyages, et il doit proactivement aviser DC des pratiques et tendances du marché qui pourraient la faire économiser davantage.

b.5 Assurance de la qualité.

Le soumissionnaire retenu doit établir un programme d'assurance de la qualité répondant au moins aux exigences suivantes :

- b.5.1 Assurer la réactivité et l'efficacité du gestionnaire et du coordonnateur (ou des coordonnateurs) affectés à DC;
- b.5.2 Assurer la qualité des services fournis en vertu du contrat;
- b.5.3 Assurer le caractère complet, exact et opportun de l'information consignée aux fins de rapport conformément au contrat;
- b.5.4 Assurer la disponibilité du soutien offert par le service à la clientèle, conformément aux conditions du contrat ainsi qu'aux impératifs de rapidité, de coopération et de courtoisie;

- b.5.5 Assurer le traitement rapide des plaintes et des différends;
- b.5.6 Assurer des transitions sans accroc;
- b.5.7 Assurer une réponse rapide aux appels téléphoniques;
- b.5.8 Être soumis à une évaluation annuelle servant à déterminer la satisfaction de DC et des utilisateurs quant au rendement du soumissionnaire retenu;
- b.5.9 Les soumissionnaires doivent offrir une entente sur les niveaux de service prévoyant de mesurer le rendement des catégories énoncées et de leur incidence.

b.6. **Formation.** Le soumissionnaire retenu doit fournir une formation technique continue aux employés de DC afin de faciliter l'utilisation des outils de réservation en ligne et des systèmes électroniques de facturation.

C.4 Éléments livrables

On s'attend à ce que les formations obligatoires et autres prérequis de mise en œuvre soient fin prêts au lancement dans un délai maximal de deux (2) semaines après la signature de l'accord, prévue pour le 31 octobre 2016.

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

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

D1. Vue d'ensemble de la soumission

- a. La présente section indique l'information que les soumissionnaires doivent fournir. Pour être admissibles, les propositions doivent satisfaire aux critères impératifs stipulés dans la DDPN, lesquels sont énoncés par différentes formules exprimant l'obligation, notamment l'emploi du verbe « devoir ». Les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs seront rejetées. Les propositions satisfaisant aux critères impératifs seront évaluées d'après les exigences cotées.
- b. L'évaluation se fondera uniquement sur le contenu des propositions. Le soumissionnaire ne doit présumer d'aucune façon que DC connaît déjà ses compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.
- c. Les critères d'évaluation seront notés sur un total de 100 points attribués ainsi : 60 points pour le volet technique (soumission 50 points + présentation 10 points) et 40 points pour le volet financier.
- d. Ni la soumission admissible obtenant le plus haut pointage à l'évaluation des exigences cotées, ni celle présentant la soumission financière la moins élevée ne se verra automatiquement acceptée. L'attribution du contrat sera fondée sur la meilleure valeur dans l'ensemble pour DC en matière de mérite technique et de coût.

D2. Soumission technique

a. Critères impératifs

On demande aux soumissionnaires de remplir les colonnes « Confirmation du soumissionnaire » et « Page de référence » du tableau ci-dessous.

	Critères impératifs de la proposition technique	Confirmation du soumissionnaire (critère satisfait ou non satisfait)	Page de référence dans la proposition ** (à remplir par le soumissionnaire)
1.	Aperçu de l'entreprise et équipe de projet		
a.	Décrivez votre structure organisationnelle et de gestion de compte. Précisez les noms et coordonnées des personnes-ressources principales au sein de votre organisme.		
b.	Décrivez les points de service ou les correspondants de votre organisation à l'échelle mondiale, en précisant les liens juridiques et opérationnels qui s'y rapportent.		
c.	Indiquez à quels bureaux de DC à l'étranger vous seriez en mesure de fournir vos services, et décrivez comment vous les fourniriez, en précisant notamment si vous leur offririez le service de réservation complet ou en ligne, ou les deux.		

d.	Identifiez les personnes responsables de la prestation de services et des activités de mise en œuvre pour le compte de DC, précisez leurs responsabilités et fournissez leur biographie sommaire.		
e.	Décrivez brièvement votre expérience dans le domaine des services proposés pour la gestion des voyages. Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle dans les secteurs clés fournissant ces services?		
f.	Décrivez votre engagement envers l'industrie des voyages et la façon dont il s'intègre à la stratégie d'affaires de votre organisme (innovation en matière de produits, investissement dans les systèmes, participation aux activités d'une association professionnelle, etc.).		
g.	Veillez fournir trois références provenant d'entreprises de taille comparable à DC dont vous avez obtenu le contrat de gérer les voyages pour leur compte au cours des deux dernières années. Précisez le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone de vos références ainsi que le nombre d'années où vous avez été fournisseur pour leur entreprise.		
h.	Veillez fournir trois références provenant d'entreprises dont vous avez perdu le contrat. Précisez le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone de vos références, le nombre d'années où vous avez été fournisseur pour leur entreprise, et la raison pour laquelle vous avez perdu leur clientèle.		
i.	Énoncez les trois raisons les plus convaincantes pour lesquelles DC devrait sélectionner votre entreprise de gestion des voyages.		
j.	Les soumissionnaires sont disposés à respecter les conditions du contrat subséquent énoncées à la section 5 de la présente DDPN.		
k.	Les soumissionnaires doivent assurer la validité de leur proposition pour une durée de 60 jours après la fin de la présente DDPN.		

I.	<p>Les soumissionnaires doivent assurer la présence sur place d'un conseiller en voyages pour les 18 premiers mois du contrat.</p> <p>La personne concernée serait là pour aider aux préparatifs de voyage et donnerait de la formation au personnel pour l'utilisation de l'outil de réservation en ligne. Elle contribuerait aussi à surveiller la conformité à la politique de DC sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements.</p> <p>De plus, cette personne contribuerait à l'analyse des rapports mensuels sur les voyages et donnerait des conseils à la direction de DC sur les aspects à améliorer du programme global de gestion des voyages.</p> <p>Veillez décrire comment ce service serait fourni, en veillant aussi à faire état des coûts qui y seraient rattachés (lesquels doivent être précisés dans la partie de la réponse portant sur la tarification). Aucun élément de tarification ne doit figurer dans la partie technique de la réponse.</p>		
2.	Normes de service		
a.	Décrivez votre capacité à fournir les services à la fois en anglais et en français.		
b.	Décrivez vos heures de service.		
c.	Décrivez votre service en dehors des heures normales.		
d.	Décrivez les services d'urgence que vous offrez.		
3.	Processus opérationnel et contrôles		
3.1	Réservations et délivrance de billets		
a.	Décrivez les normes de service minimales que vous assurerez à DC (délai entre la réception d'une demande de voyage et la notification des réservations au demandeur).		
b.	Décrivez votre degré de conformité aux exigences de réservation et de délivrance de billets de DC, telles qu'elles sont décrites dans l'énoncé de travail.		
3.2	Soutien après la délivrance de billets		
a.	Décrivez comment vous assurez le service à la clientèle durant la période comprise entre la délivrance de billets et la réalisation ou l'annulation d'un itinéraire.		
3.3	Congrès et réunions		
a.	Décrivez vos services d'aide aux préparatifs de congrès et de réunions.		
3.4	Outil de réservation en ligne		
a.	Décrivez votre outil de réservation en ligne, en veillant aussi à faire état de votre conformité aux exigences de DC telles qu'elles sont décrites dans l'énoncé de travail.		
b.	Comment votre outil est-il administré (administration à l'interne ou hébergement par un tiers)?		
c.	Quels niveaux de soutien technique et de soutien administratif supplémentaire offrez-vous?		
3.5	Facturation et paiement		

a.	Décrivez toutes vos options de facturation possibles dans une devise autre que le dollar canadien.		
b.	Décrivez vos options de facturation et de paiement.		
c.	Y a-t-il des avantages à choisir une option de facturation plutôt qu'une autre?		
d.	Décrivez vos cycles de facturation.		
e.	Comment DC recevra-t-elle les relevés de facturation?		
f.	Fournissez un spécimen de vos relevés de facturation et de votre relevé d'activités.		
g.	Décrivez votre processus en ce qui concerne la facture globale.		
h.	Offrez-vous un accès en ligne à l'information de facturation?		
i.	Est-il possible d'obtenir un historique d'information? Si oui, jusqu'à quand l'information disponible peut-elle remonter?		
j.	Décrivez vos options pour l'établissement de rapports sur mesure.		
3.6	Ristourne		
a.	Décrivez votre façon de vous conformer à l'exigence de DC (paiement dans les 30 jours). Ne fournissez pas ici votre proposition de ristourne. Fournissez-la dans la proposition financière.		
3.7	Système d'établissement de rapports de gestion		
a.	Décrivez votre façon de vous conformer aux exigences de DC en ce qui concerne l'établissement de rapports de gestion (trimestriels et spéciaux).		
3.8	Responsabilité financière		
a.	Quelle protection financière offrez-vous pour les billets inutilisés en cas de défaillance de service du transporteur aérien ou d'un autre fournisseur?		
4.	Gestion de compte et service à la clientèle		
4.1	Démarrage et mise en œuvre		
a.	Décrivez vos processus de mise en œuvre.		
b.	Fournissez un calendrier de mise en œuvre spécifiant les tâches à accomplir, les responsables des mesures à prendre et les délais de réalisation projetés.		
c.	Quel type de soutien relatif à la transition votre entreprise fournira-t-elle à DC?		
d.	DC se fera-t-elle affecter une équipe de mise en œuvre attitrée?		
e.	Exposez les difficultés ou obstacles pouvant se rattacher à une mise en œuvre réussie.		
4.2	Gestion de compte et service à la clientèle		
a.	Comment votre entreprise effectuera-t-elle le suivi et la mesure du rendement relatif à notre compte?		
b.	Comment l'information qui s'y rapporte sera-t-elle communiquée à DC?		
c.	Comment proposez-vous de dépasser les attentes de DC en ce qui concerne la gestion de compte et le service à la clientèle?		
d.	Décrivez votre programme d'assurance de la qualité.		
e.	Décrivez le programme de formation technique continue que vous fournirez à DC.		

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.

a. Exigences techniques cotées (Total : 50 points)

L'évaluation cotée des propositions s'effectuera selon l'énoncé des critères suivants de la DDPN :
Catégories :

- Aperçu de l'entreprise et équipe de projet
 - Normes de service
 - Processus opérationnel et contrôles
 - Réservations et délivrance de billets
 - Soutien après la délivrance de billets
 - Congrès et réunions
 - Outil de réservation en ligne
 - Facturation et paiement
 - Ristourne
 - Système d'établissement de rapports de gestion
 - Responsabilité financière
 - Gestion de compte et service à la clientèle
 - Démarrage et mise en œuvre
- Gestion de compte et service à la clientèle**

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 DC 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, DC 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 DC devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que DC risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

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

F.1 Détails de la tarification proposée

Proposition financière (À SOUMETTRE EN TANT QUE DOCUMENT DISTINCT)

Exigences financières cotées (Total : 40 points)

- a. Les entreprises doivent soumettre une tarification forfaitaire exhaustive et/ou leurs éléments de coûts en devise canadienne (\$ CA), en indiquant les taxes applicables sur une ligne distincte. Le prix doit notamment comprendre la totalité des coûts relatifs à l'exécution du travail tel qu'il est décrit dans la présente DDPN, et la totalité des coûts relatifs à l'exécution de tout travail additionnel décrit dans la proposition du soumissionnaire.
- b. Le soumissionnaire doit préciser ses conditions de paiement.
- c. Le coût sera évalué selon les tarifs proposés.
- d. L'évaluation du coût financier global compte pour 40 % de la note finale.

- e. La proposition financière doit comporter une ventilation de la tarification proposée et doit être soumise sous la forme suivante :

b.1 Tarifs :

Tarifs de délivrance de billets :

	Service complet	Outil de réservation en ligne
Voyages par avion		
Canada seulement		
Entre le Canada et les États-Unis (départ de l'un ou l'autre pays)		
États-Unis seulement		
Entre le Canada et un autre pays étranger (départ du Canada ou de l'étranger)		
Entre les États-Unis et un autre pays étranger (départ des États-Unis ou de l'autre pays)		
Voyages en train		
Canada seulement		
États-Unis seulement		

Lorsque les réservations d'hôtel et de voiture de location sont intégrées à la réservation d'avion ou de train, elles doivent être incluses dans le tarif de transaction.

Tarifs de transaction divers relatifs aux billets
(à l'exclusion des frais et pénalités des transporteurs) :

Modifications d'itinéraire après la délivrance de billets _____
Ajout de réservations d'hôtel ou de voiture de location après la délivrance initiale de billets d'avion ou de train _____
Frais de gestion en cas d'annulation _____
Frais de gestion en cas de remboursement _____

Tarifs non rattachés aux billets et autres frais de gestion :

Services d'urgence _____
Assistance ou coordination concernant l'organisation de congrès ou de réunions _____
Réservations d'hôtel et de voiture de location non incluses dans la réservation d'avion ou de train _____
Veuillez décrire tout autre tarif facturable pouvant s'appliquer _____

- b.2 Description des services offerts à DC, par exemple le niveau de service pour l'assurance voyage (y compris les bagages).

b.3 Ristourne.

b.3.1 Ristourne selon le volume :

Volume d'achat net	Prime incitative (en points de base) – paiement trimestriel	Prime incitative (en points de base) – paiement annuel
0 \$ à 250 000 \$		
>250 000 \$ à 500 000 \$		
>500 000 \$ à 750 000 \$		
>750 000 \$ à 1 000 000 \$		
>1 000 000 \$ à 1 250 000 \$		
>1 250 000 \$ à 1 500 000 \$		
>1 500 000 \$		

Note : Les soumissionnaires peuvent fournir leur propre ventilation de volume, si les échelons applicables diffèrent de ceux indiqués ci-dessus. (Veuillez aussi vous référer à la section C2 I. — Ristourne — de l'énoncé de travail.)

- b.3.2 Description des calculs et méthodes utilisés pour déterminer les ristournes à payer.
- b.3.3 Description des facteurs pouvant augmenter ou réduire les montants prévus.

b.4 Prime offerte à DC pour la signature de contrat (s'il en est effectivement proposé une).

b.5 Liste de tous les tarifs pour des produits ou services optionnels à valeur ajoutée.

b.6 Façon dont DC peut maximiser son incitatif financier.

- c. Les coûts financiers doivent faire l'objet de négociations annuelles entre DC et le soumissionnaire retenu à la date anniversaire du contrat et seront en vigueur pour un (1) an. Le nouveau tarif négocié (par transaction) ne doit en aucun cas être supérieur à celui de l'année précédente.

- F.3.1 Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC, y compris en ce qui concerne la tarification du fournisseur de services de voyages sur place.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU AUX DÉMONSTRATIONS

G.1 Exigences relatives aux présentations et aux démonstrations (Total : 10 points)

DC pourrait exiger que les soumissionnaires présélectionnés lui fassent une présentation. La vérification des capacités du soumissionnaire est laissée à l'entière discrétion de DC. Par conséquent, DC pourra décider de réviser la note préalablement attribuée, en fonction des renseignements tirés de la présentation, ou encore d'attendre la présentation pour déterminer le résultat final de l'évaluation.

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

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	Le mercredi 3 août 2016 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le mardi 9 août 2016 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le mercredi 31 août 2016 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	Semaine du 19 septembre
Avis : DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date.	Le lundi 17 octobre 2016
Période de négociation	15 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC 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 DC, 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 DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC 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 DC (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, DC ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. DC peut modifier certains éléments en tout temps si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications

DC 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](http://achatsetventes.gc.ca) du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), DC 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 DC 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 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

DC 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 soumission

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; DC 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 DC 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

DC 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 DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC 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 parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, DC peut choisir de mettre fin unilatéralement à une ou à plusieurs négociations. La sélection finale d'un ou de plusieurs soumissionnaires privilégiés sera déterminée une fois que DC aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour DC. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre DC 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 DC et du soumissionnaire retenu.

H.12 Compte rendu

DC, 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 DC 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 DC 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 DC 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 »).

DC 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

DC 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. DC 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 DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent concours. Il ne doit pas utiliser

l'information confidentielle de DC 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, DC 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 DC 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 DC de tous les frais encourus en tel cas.

H.20 Droits de Destination Canada

Par ailleurs, DC 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 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 DC;

- 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, 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, titre, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) ainsi qu'une brève description des services fournis. Le soumissionnaire consent à ce que DC communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser DC 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 _____, 2016

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

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), DC 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 DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

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 DC.

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 ou services décrits 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 DC 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 DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci;
4. L'agence doit s'engager à affecter au dossier de DC 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 DC. 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 DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables;
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser DC 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. DC versera les sommes dues en fonction des travaux réalisés;
11. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration;
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité;
13. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si DC 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 DC 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.