

| | 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 E 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. | | |
| l | Les soumissionnaires doivent assurer la présence sur place d'un conseiller en voyages pour les 18 premiers mois du contrat. 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. 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. Veuillez 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. | | |

| | | | |
|------------|--|--|--|
| 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. | | |