



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services liés aux médias sociaux pour le marché du Japon
Numéro du concours :	DC-2016-SY-01
Date et heure limites	Lundi 16 janvier 2017, 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Sean Yun Conseiller, Approvisionnement 1-604-638-8407 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 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. 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, veuillez consulter le <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 liés aux médias sociaux pour le marché du Japon. 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

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 pourraient disposer d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément aux critères décrits à l'article 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 de DC pourrait être formé d'employés et de consultants de DC, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité d'évaluation 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 des propositions aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de DC.

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

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les soumissionnaires présélectionnés, soit ceux dont la proposition obtient au moins 60 % de cet élément d'évaluation comptant pour 60 %, passeront à l'évaluation en fonction de la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 40 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

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

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

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), soit le **lundi 16 janvier 2017 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 sa proposition dans les délais prescrits.

Les propositions doivent être soumises en format PDF, selon la procédure définie à l'article 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 ont jusqu'au mercredi 4 janvier 2017 à 14 h (HP) pour poser, par courriel, des questions à l'autorité contractante. 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 (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le mercredi 4 janvier 2017 à 14 h (HP).

Veuillez noter que la déclaration d'intention ne fait pas partie des exigences obligatoires. Les soumissionnaires qui omettent de l'envoyer peuvent quand même présenter leur 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 « **NRFP DC-2016-SY-01, Services liés aux médias sociaux pour le marché du Japon – CONFIDENTIEL** ». Les informations suivantes doivent également figurer 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 ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;
- la ou les sections de la DDPN visées, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant les huit mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de 8 Mo). Dans son premier courriel, le soumissionnaire doit alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'il compte envoyer. Les propositions seront conservées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

B.4 Formulaire de réponse, format et portée de la DDPN

B.4.1 Formulaire de réponse de la DDPN

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

- Annexe 1 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (s'il y a lieu)
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs (s'il y a lieu)
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente 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.

Sauf indication contraire, veuillez 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 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 les entrepreneurs avec qui elle fait affaire 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 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. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte et objectif

DC exige de l'entrepreneur qu'il fournisse des services liés aux médias sociaux conformément à l'article « Portée des travaux » plus bas.

C.2 Exigences

- Communiquer efficacement en japonais et en anglais.
- Être situé à Tokyo, au Japon.

C.3 Portée des travaux

L'entrepreneur devra effectuer les tâches suivantes sur les médias sociaux lorsqu'exigé par DC, à l'entière discrétion de celle-ci :

1. Gestion des plateformes de médias sociaux

- Ajouter, modifier ou supprimer du contenu sur la chaîne YouTube de DC.
- Ajouter, modifier ou supprimer du contenu sur le fil Twitter et la page Facebook de DC.
- Ajouter, modifier ou supprimer du contenu sur toute autre plateforme de médias sociaux de DC.
- Aider le gestionnaire, Médias et Relations publiques, avec toute question liée aux plateformes de médias sociaux.

2. Planification du contenu

- Collaborer avec le gestionnaire, Médias et Relations publiques, de DC afin d'établir un plan de contenu appuyant les priorités et la stratégie marketing de DC au Japon.
- Effectuer des recherches relatives au contenu.
- Fournir des services de révision des traductions lors de l'actualisation des plateformes.
- Participer à des conférences téléphoniques avec le siège social de DC et se coordonner avec les autres entrepreneurs de DC (p. ex. les agences de marketing).

3. Production de rapports

- Surveiller et suivre l'évolution mensuelle des indicateurs clés de rendement (ICR) figurant à l'annexe 6 pour les plateformes de médias sociaux de DC.
- Produire des rapports sur les ICR des plateformes de médias sociaux de DC.
- Analyser les résultats des ICR des plateformes de médias sociaux de DC pour fournir des recommandations sur la façon d'améliorer le tout.

C.4 Éléments livrables et échéancier

L'entrepreneur doit administrer le contenu des comptes de DC sur les médias sociaux au Japon, notamment son portail Web, sa page Facebook, son fil Twitter et sa chaîne YouTube, dans le but de promouvoir et de faire mieux connaître les destinations et circuits touristiques canadiens.

C.5 Responsabilités et soutien de DC

Chacune des parties devra désigner un gestionnaire de projet qui sera responsable de la coordination quotidienne des services et qui servira à faciliter la communication entre les parties.

C.6 Responsabilités des soumissionnaires

L'entrepreneur doit nommer un gestionnaire de compte qui sera responsable des services en tout temps durant le projet. De plus, le personnel de l'entrepreneur devra :

- 1) se charger de la coordination de l'ensemble des activités décrites plus tôt à l'article « Portée des travaux »;
- 2) assister aux réunions avec le bureau de DC au Japon lorsqu'exigé;
- 3) communiquer à l'oral et à l'écrit en anglais et en japonais – cette exigence est essentielle pour le gestionnaire de compte;
- 4) collaborer avec de multiples tierces parties (fournisseurs engagés par DC, partenaires de l'industrie touristique, siège social de DC au Canada, etc.);
- 5) fournir et recommander des idées aux étapes de planification des projets et d'élaboration des stratégies.

C.7 Contraintes

Des réunions devront avoir lieu en personne sur une base régulière au cours de l'année. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de longs trajets hors de Tokyo pour s'acquitter de ses tâches sans avoir préalablement reçu la permission de DC. Cette dernière ne remboursera pas les frais de déplacement sur de longues distances, incluant les billets de train et d'avion, à l'extérieur de Tokyo sans cette approbation préalable.

C.8 Comptes rendus et communications

Tous les comptes rendus et toutes les communications doivent être en anglais.

C.9 Remplacement du personnel

Il revient à l'entrepreneur de choisir des remplaçants adéquats pour tout rôle important et d'avertir DC de tout changement au chapitre du personnel.

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 Votre entreprise doit avoir au moins cinq ans d'expérience dans la prestation de services liés aux médias sociaux au Japon. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le gestionnaire de compte que vous affecterez à DC doit avoir au moins trois ans d'expérience avec la gestion des clients recevant vos services liés aux médias sociaux. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 Votre entreprise doit avoir des bureaux à Tokyo, au Japon, et c'est là que doit travailler l'équipe qui fournira à DC les services décrits dans la présente DDPN. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 Veuillez fournir une liste de clients actuels ou d'anciens clients pour qui vous avez effectué un travail semblable à celui demandé par DC, tel que décrit dans la présente DDPN. Pour chacun des clients, indiquez le nom de l'organisation, le nom de la personne-ressource et son numéro de téléphone, ainsi qu'une brève description des services fournis.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. Merci de ne pas dépasser une page pour votre réponse à chacune des questions.

La note maximale pour la section E est de 60, comme indiqué au point B.2. Chaque question vaut cinq points.

Forces et structure de l'organisation

E.1 Veuillez décrire votre organisation en fournissant :

1. une description sommaire de sa structure;
2. l'énoncé de sa vision et de sa mission;
3. la description de ses services et activités.

Réponse :

Expérience et expertise

E.2 DC gère ses propres plateformes de médias sociaux, comme sa page Facebook, son fil Twitter et sa chaîne YouTube, afin de créer un regroupement d'adeptes du Canada et d'attirer davantage de visiteurs au pays.

Donnez un (1) exemple de la façon dont vous avez employé certaines tactiques dans des activités semblables que vous meniez pour un client sur les médias sociaux. Veuillez plus précisément fournir les renseignements suivants :

- i. un aperçu du projet dans ses grandes lignes;
- ii. un lien vers les plateformes de médias sociaux (si disponibles);
- iii. une description des tactiques employées pour intégrer les campagnes, les relations publiques et les activités sur les médias sociaux;
- iv. les motifs de votre choix de tactiques;
- v. les autres recommandations et solutions originales que vous avez proposées au client pour mieux répondre à ses besoins;
- vi. les résultats/avantages pour le client découlant de ces solutions, recommandations et tactiques;
- vii. les défis auxquels vous avez fait face et la façon dont vous les avez surmontés.

Réponse :

E.3 Veuillez décrire l'expérience que possède votre firme par rapport aux plateformes de médias sociaux, plus précisément Facebook, Twitter, YouTube, Flickr ou un blogue. Fournissez :

- le lien vers un (1) compte Facebook que votre firme gère actuellement;
- le lien vers un (1) compte Twitter que votre firme gère actuellement;
- le lien vers un (1) compte YouTube que votre firme gère actuellement;
- le lien vers un (1) compte Flickr que votre firme gère actuellement;
- le lien vers un (1) blogue que votre firme gère actuellement.

Comme pour la question ci-dessus, veuillez, pour chacune des plateformes que gère votre firme :

1. décrire toutes les tâches que vous accomplissez en lien avec cette plateforme;

2. décrire comment vous avez intégré la plateforme au site Web de votre client, le cas échéant.

Réponse :

E.4 Veuillez décrire l'expérience que possède votre organisation par rapport à tout programme pour les blogueurs ou toute campagne sur les médias sociaux ayant de la popularité au Japon. Plus précisément, fournissez :

- a) un aperçu du projet;
- b) le motif de votre choix de plateforme de médias sociaux;
- c) la description de la manière dont vous utilisez celle-ci pour accroître les activités de votre client sur les médias sociaux;
- d) l'explication de la façon dont ces activités sur les médias sociaux répondent aux priorités marketing de votre client.

Réponse :

E.5 Donnez un (1) exemple détaillant comment vous vous y êtes pris pour mettre en œuvre une stratégie de marketing sur les médias sociaux tant localement que mondialement. Plus précisément :

- a) fournissez un aperçu de cette stratégie de marketing sur les médias sociaux;
- b) décrivez comment vous l'avez mise en œuvre;
- c) indiquez si vous vous y êtes pris de la même manière à l'échelle locale comme à l'échelle mondiale, et si ce n'est pas le cas, indiquez ce que vous avez fait différemment;
- d) décrivez les résultats de la mise en œuvre de la stratégie en énumérant tous les ICR sur lesquels elle a influé une fois en place.

Réponse :

E.6 Décrivez les résultats de la mise en œuvre de la stratégie en énumérant tous les ICR sur lesquels elle a influé une fois en place.

Réponse :

E.7 Votre organisation a-t-elle utilisé l'un des outils d'analyse Web suivants pour gérer le site et les plateformes de médias sociaux d'un client?

Outils d'analyse Web	Déjà utilisé?	
Syncapse	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Google Analytics	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Hootsuite	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Statistiques Facebook	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Omniure d'Adobe	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Réponse :

E.8 Donnez un (1) exemple de l'utilisation d'un outil d'analyse Web par votre organisation dans le but de surveiller et d'analyser le trafic Web d'une campagne marketing donnée par rapport à une liste d'ICR prédéfinie. Veuillez plus précisément :

- a) fournir un aperçu de la campagne marketing;
- b) dresser la liste de tous les ICR qui ont servi pour l'analyse du trafic Web;
- c) indiquer si vous avez utilisé les résultats de l'analyse et fait des recommandations relativement à d'autres pistes intéressantes, et si oui, décrivez cette recommandation et ses résultats.

Réponse :

E.9 Veuillez décrire l'expérience que possède votre organisation par rapport au paiement au clic et au référencement, et donner un (1) exemple de la façon dont elle a utilisé des services de paiement au clic ou des méthodes d'optimisation du référencement pour bonifier les activités d'un client sur les médias sociaux.

Réponse :

E.10 Veuillez décrire, le cas échéant, l'approche et l'expérience de votre organisation par rapport à l'utilisation de plateformes de médias sociaux en tant qu'outils de gestion du risque ou de gestion de crise.

Réponse :

E.11 Veuillez démontrer le plus en détail possible votre connaissance de l'industrie canadienne du tourisme, des destinations touristiques canadiennes et de l'histoire du pays.

Réponse :

Gestion de compte

E.12 Veuillez présenter le gestionnaire à qui vous prévoyez confier le compte de DC en vue de réaliser les services décrits dans la présente DDPN. Fournissez les renseignements suivants :

1. Le CV de la personne, qui doit mentionner les aspects pertinents de ses aptitudes, de son expérience et de sa formation, ses titres de compétences, ses domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui lui ont été décernés;
2. Deux (2) exemples illustrant la façon dont cette personne gère son équipe et démontrant qu'elle a su utiliser efficacement l'expertise de chacun des membres pour mener à bien un mandat semblable à celui décrit à la section C, « Énoncé de travail », de la présente DDPN pour un autre client.

Réponse :

SECTION F – TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDPN. Dans la proposition en question, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur leur 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 – Veuillez inscrire vos tarifs dans les deux (2) espaces laissés vides.

<p>F.1.1 Le tarif pour la prestation des services ci-dessous est de _____ JPY par mois.</p>
--

- a. Un commentaire/jour de semaine, posté pendant les heures de bureau sur le mur Facebook et le fil Twitter (le commentaire sur Facebook et celui sur Twitter doivent porter sur un sujet différent, sauf demande expresse à l'effet contraire), plus un commentaire ponctuel/semaine.
- b. Réponse aux commentaires sélectionnés de la part de consommateurs (max. de trois/semaine).
- c. Jusqu'à deux vidéos sur YouTube/semaine.
- d. Gestion du risque – Au besoin, concertation avec le bureau de DC au Japon pour coordonner le flux de contenu et prendre des mesures suivant les directives de communication de DC en cas de crise.
- e. Assistance technique pour le gestionnaire, Médias et Relations publiques.
- f. Collaboration avec le gestionnaire, Médias et Relations publiques, afin d'élaborer un plan de contenu qui va dans le sens des priorités et stratégies marketing de DC au Japon.
- g. Recherches de contenu.
- h. Production de rapports.
- i. Suivi (incluant la surveillance des communautés d'internautes) et compte rendu mensuel :
 - a. Rapport sur les ICR standardisés de DC pour les médias sociaux
 - b. Résultats et recommandations d'activités futures

** Le rapport sur Facebook comprendra les données suivantes :

- le total des mentions « J'aime »;
- le nombre d'« amis des fans » de la page;
- le nombre de « personnes qui en parlent », soit ceux qui ont créé un billet à partir d'un billet sur notre page;
- la « portée totale », soit le nombre d'utilisateurs uniques qui ont vu notre matériel;
- le nombre d'« utilisateurs engagés », soit les utilisateurs uniques qui ont cliqué sur un de nos billets (cet indicateur se limite aux 28 jours qui suivent la publication du billet);
- la « vitalité », soit le pourcentage de personnes qui ont créé un billet à partir d'un billet sur notre page par rapport au nombre d'utilisateurs qui l'on vu.

F.1.2 Le tarif pour la prestation de services additionnels non compris dans ceux énumérés ci-dessus est de _____ JPY/heure.

Les tarifs doivent être indiqués en **yens japonais**, taxes en sus.

F.2 Rabais sur les paiements

DC préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

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

F.3 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait profitables. DC 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 DC.

SECTION G – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

G.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	Mercredi 4 janvier 2017 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Mercredi 4 janvier 2017 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Lundi 16 janvier 2017 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	Semaine du 23 janvier 2017
Avis : DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date.	1 ^{er} février 2017
Période de négociation	10 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.

G.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.

G.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 demande de renseignements auprès de 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.

G.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 des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

G.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 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).

G.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.

G.7 Période de validité

Les propositions doivent demeurer valides pendant une période d'au moins cent vingt (120) jours après la date limite.

G.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; 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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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 ou 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.

G.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.

G.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 exercice. 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.

G.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.

G.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, 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.

G.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.

G.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.

G.20 Droits de Destination Canada

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

- G.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;
- G.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;
- G.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;
- G.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;
- G.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;
- G.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;
- G.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;
- G.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;
- G.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;
- G.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION H – 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
6	Indicateurs clés de rendement (ICR) pour les médias sociaux

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 adresse 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 :

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 l'article 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.

Veillez 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/ou services énoncés dans la présente proposition.

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

Nom :

Personne-ressource :

Titre :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

Proportion des services que fournira 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'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte 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 après la réalisation des travaux;
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.

ANNEXE 6 : Indicateurs clés de rendement (ICR) pour les médias sociaux

Les ICR pour Facebook comprennent :

- le total des mentions « J'aime »;
- le nombre d'« amis des fans » de la page;
- le nombre de « personnes qui en parlent », soit ceux qui ont créé un billet à partir d'un billet sur notre page;
- la « portée totale », soit le nombre d'utilisateurs uniques qui ont vu notre matériel;
- le nombre d'« utilisateurs engagés », soit les utilisateurs uniques qui ont cliqué sur un de nos billets (cet indicateur se limite aux 28 jours qui suivent la publication du billet);
- la « vitalité », soit le pourcentage de personnes qui ont créé un billet à partir d'un billet sur notre page par rapport au nombre d'utilisateurs qui l'on vu.