



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

## Demande de qualification

Titre du concours :	Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements
Numéro du concours :	DC-2017-SY-02
Date et heure limites	Vendredi 3 mars 2017 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Jaymee Wurm Conseiller, Approvisionnement 604-638-8330 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 qualification 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 site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

### A1. Objet et intention

La présente demande de qualification de fournisseurs (la « **DDQ** ») a pour objet de solliciter les propositions de soumissionnaires en vue d'acquérir des données provenant du secteur financier et du secteur des paiements montrant quelles dépenses effectuent les visiteurs étrangers au Canada. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC compte établir un « répertoire » de soumissionnaires préapprouvés et s'en servir pour combler ses besoins.

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 DDQ.

Pour résumer, la présente DDQ est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions et de constituer un répertoire. DC n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDQ ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDQ 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.

### A2. Période d'effet du répertoire

Les soumissionnaires qualifiés qui ont démontré leur capacité de répondre aux exigences énoncées dans la présente DDQ pourront éventuellement être inclus dans le répertoire de DC. Un soumissionnaire peut figurer dans ce répertoire pendant cinq (5) ans. Après cette période initiale, sa qualification peut être prolongée annuellement à la discrétion de DC. Au total, la période d'effet

du répertoire (la période initiale et toute prolongation) ne peut dépasser dix (10) 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.

**A3. Convention d'offre à commandes**

Tout soumissionnaire retenu devra conclure une convention d'offre à commandes (la « COC ») non exclusive avec DC. Chaque projet ou service sera par la suite exécuté suivant un énoncé de travail et un bon de commande de DC assujettis aux modalités de la COC et dans lesquels le projet ou le service seront détaillés. Il est à noter que la COC conclue avec DC en vertu de la présente DDQ ne garantit aucun travail aux soumissionnaires.

**A4. Répertoire et processus relatif à la COC**

DC utilisera le répertoire selon ses besoins et à son unique discrétion. DC ne garantit pas le recours aux services des entrepreneurs et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'un ou l'autre des soumissionnaires retenus. Voir la section I pour connaître la façon dont DC utilise les répertoires et les COC à la suite d'un processus de DDQ.

## **SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS RELATIVES À LA DDQ**

---

### **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 la DDQ 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 DDQ. 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 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 %
B.2.2	Tarification proposée (section F)	50 %
	TOTAL	100 %

B.2.3 Après évaluation de la tarification proposée et des critères souhaités, DC pourrait demander au soumissionnaire un échantillon de données en démonstration (section G) pour évaluer sa soumission.  
À la suite de cette évaluation, DC peut choisir autant de soumissionnaires que nécessaire pour répondre à ses exigences.

#### **B.2.4 Négociations**

DC compte mener des négociations avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, conformément aux dispositions de l'article H.10 (« Négociation du contrat »).

### **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 »), fixées au **vendredi 3 mars 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 la présente DDQ 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 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 d'ici le **mercredi 8 février 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.3.3 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser leurs questions par courriel à l'autorité contractante jusqu'au **mercredi 8 février 2017 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.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à [procurement@destinationcanada.com](mailto:procurement@destinationcanada.com) en indiquant à la ligne d'objet du courriel la référence « **DDQ DC-2017-SY-02 Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements – 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 visées de la DDQ, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant huit mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de huit Mo). Dans leur premier courriel, les soumissionnaires doivent alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'ils comptent 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 DDQ

### B.4.1 Formulaire de réponse de la DDQ

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 – Critères impératifs
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

### B.4.2 Format et portée de la DDQ

La présente demande de qualification établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent fournir une description détaillée de leur capacité à répondre aux exigences de la présente DDQ. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou 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 DDQ 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. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDQ.

## **SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL**

---

### **C.1 Contexte**

DC et ses partenaires, les organismes de marketing de destination (OMD) canadiens, doivent comprendre les visiteurs et leurs dépenses (d'où ils viennent, combien, où et pour quoi ils dépensent) afin de mieux cerner les besoins de ces visiteurs. Ainsi éclairés, DC et ses partenaires pourront créer des campagnes de marketing plus efficaces et élaborer des programmes, des produits et une infrastructure propres à combler ces besoins. Ils seront aussi mieux placés pour prendre toutes sortes de décisions stratégiques et commerciales quant à l'objet de leurs promotions, au mode de promotion, au public visé, aux partenaires idéaux et aux produits à élaborer.

### **C.2 Objectifs**

Pour éclairer leurs décisions, DC et ses partenaires cherchent à obtenir, de façon continue, des données financières complètes et regroupées sur les dépenses des visiteurs. Ces données doivent répondre aux besoins suivants :

- DC et ses partenaires requièrent des données anonymes, actuelles et localisées sur les dépenses des visiteurs afin de prendre des décisions d'affaires et d'investissement éclairées.
- Le secteur touristique doit pouvoir obtenir de l'information exacte et à jour sur les habitudes de dépense des touristes en consultant les publications de DC fondées sur ces données.
- Les gouvernements ont besoin de données leur permettant d'analyser rapidement et avec exactitude les retombées du tourisme sur leurs territoires respectifs.

L'information doit aussi répondre aux critères suivants :

- Être à un niveau géographique suffisamment détaillé pour que les partenaires puissent en saisir les effets dans leur territoire de compétence. Les partenaires sont entre autres des organismes de marketing provinciaux, territoriaux, régionaux ou municipaux.
- Renseigner sur les types de marchands fréquentés.
- Être suffisamment à jour pour refléter avec exactitude les tendances et comportements actuels des consommateurs, et être communiquée assez fréquemment pour que DC et ses partenaires puissent saisir les variations saisonnières et les réactions des visiteurs à certains événements (p. ex. la fluctuation du taux de change).
- Donner suffisamment de détails pour que DC puisse la combiner à des données de sources multiples (p. ex. autres données du secteur financier, résultats de sondages, données de tierces parties comme des hôtels ou des compagnies aériennes) afin de brosser un portrait complet, exact et fiable des dépenses des visiteurs.

### **C.3 Portée des travaux**

Il faudra préciser, par pays ou région d'origine des visiteurs étrangers :

- l'endroit où les dépenses ont été effectuées;
- les données sur les dépenses pour chaque marché d'origine;
- les dépenses pour les catégories de marchands pertinentes;
- le nombre de transactions;
- le montant moyen des transactions;
- le nombre de titulaires de carte distincts.

D'autres formes de données équivalentes peuvent aussi être prises en considération.

*DDQ DC-2017-SY-02 Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements*

D'autres données qui pourraient être utiles, dans une optique de compréhension et de modélisation, seraient par exemple la méthode de paiement (crédit, débit, retrait à un guichet automatique) ou le canal d'achat (en magasin, en ligne).

#### **C.4 Éléments livrables et échéancier**

DC cherche à recevoir les données sur une base trimestrielle, mais pourrait potentiellement accepter une autre fréquence.

## **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 Fournir à DC, sur une base trimestrielle ou plus fréquente, des données sur les dépenses des visiteurs étrangers détaillant les montants déboursés par région du Canada et par catégorie de marchands donnée.

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 50, comme indiqué à l'article B.2.

### **E.1 Exigences opérationnelles et techniques**

**L'objectif des exigences opérationnelles et techniques est de permettre à DC d'évaluer la qualité et la portée des données. Veuillez fournir :**

- E.1.1 une estimation du volume de données que vous produiriez trimestriellement, en incluant le nombre potentiel d'éléments (rangées) et de variables (colonnes);
- E.1.2 les variables proposées (colonnes) et leur définition;
- E.1.3 la liste de tous les pays d'origine distincts qui ont été compilés pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2016 au 31 août 2016, ainsi que le nombre de transactions par pays;
- E.1.4 la liste des catégories de marchands qui ont pu être comptabilisées, ainsi que toute définition pouvant être fournie;
- E.1.5 le nombre de jours après la période visée que DC devrait avoir à attendre avant de recevoir les données;
- E.1.6 tout autre renseignement, élément de données ou service qui pourrait aider DC à évaluer la qualité et la portée des données – il peut s'agir de l'indication de la méthode de paiement (p. ex. crédit, débit, retrait de liquidités), du canal (en personne, en ligne), etc.;
- E.1.7 un aperçu de toute autre exigence pertinente du soumissionnaire – il peut s'agir de restrictions, de lignes directrices ou de politiques sur la manière de transmettre, de stocker ou de protéger les données, d'exigences légales (autres que celles imposées par les lois canadiennes) – notamment en matière de protection de la vie privée –, ainsi que de toute considération concernant l'exigence d'anonymisation ou de masquage des données;
- E.1.8. toute autre amélioration supplémentaire que vous prévoyez apporter aux données ou à l'offre de votre organisation, ainsi que le calendrier approximatif de leur mise en œuvre.

## SECTION F – TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDQ. Dans cette proposition de tarification, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDQ, ainsi que les coordonnées de l'entreprise.

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 énoncées dans la présente DDQ et de l'ensemble des éléments de leur soumission.

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 pécuniaire ou au volume de travail qui pourrait attendre un soumissionnaire retenu.

### F.1 Détails de la tarification proposée

#### F.1.1 Coûts pour les données

	Coûts initiaux/non récurrents (le cas échéant)	Coûts par livraison de données
Prix pour 3 mois de données sur les dépenses des visiteurs		
Prix pour 2 ans de données historiques sur les dépenses des visiteurs		S.O.
Prix pour [autre période applicable] de données sur les dépenses des visiteurs		

#### F.1.2 Soutien technique additionnel (optionnel)

DC pourrait demander un soutien technique spécialisé additionnel pour déchiffrer et utiliser les données. Merci d'indiquer les coûts d'un tel service, le cas échéant.

- Soutien informatique et technique : Pour tout aspect technique relatif aux technologies de l'information (p. ex. transmission des données) : \_\_\_\_\_ \$ par heure.
- Soutien à l'analyse des données financières : Pour l'analyse, l'interprétation, la transformation ou l'explication des données, ainsi que pour la création de nouvelles demandes visant des types de données supplémentaires : \_\_\_\_\_ \$ par heure.

- Soutien général à l'analyse : Pour la conception de modèles ou d'autres outils analytiques : \_\_\_\_\_ \$ par heure.
- Autres coûts divers : \_\_\_\_\_ \$.

Les tarifs doivent être indiqués en **dollars canadiens**, 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.

DC pourrait également se montrer ouverte à d'autres types de partenariats, par exemple en mettant ses propres ressources et capacités au service du fournisseur. Cela pourrait se traduire par un accès aux données de DC, par une présentation aux partenaires de DC au sein de l'industrie touristique ou par l'établissement d'un partenariat de marketing.

## **SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX DÉMONSTRATIONS**

---

### **G.1 Exigences relatives aux démonstrations**

DC peut demander aux soumissionnaires présélectionnés de lui présenter un échantillon de données à titre de démonstration. Ces données ne porteront que sur le contenu de la présente DDQ et de la proposition soumise en réponse, et représenteront une occasion de vérifier la capacité des soumissionnaires de contribuer à la réalisation du mandat de DC et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

DC ne considère pas cette démonstration comme un critère pondéré supplémentaire, mais plutôt comme une façon de vérifier l'information contenue dans la proposition des soumissionnaires présélectionnés. 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 démonstration, ou encore d'attendre celle-ci avant de déterminer le résultat final de l'évaluation.

Les soumissionnaires pourraient aussi avoir à présenter ou à expliquer ce qui suit :

- les variables;
- le volume et la portée des données qui seront fournies.

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

## SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDQ

---

### H.1 Échéancier du processus de DDQ

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Date limite de réception des questions	Mercredi 8 février 2017 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Vendredi 3 mars 2017 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	Mercredi 8 février 2017 à 14 h (HP)
Période de négociation	3 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 DDQ

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens d'une partie de la présente DDQ, quelle qu'elle soit, 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 DDQ.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre les exigences de la DDQ. 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 est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDQ 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.

### H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDQ 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.

### H.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDQ pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDQ 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 DDQ sur Achatsetventes, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications

peuvent contenir des renseignements importants, y compris des changements majeurs apportés à la DDQ. 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 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 DDQ, 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 DDQ, 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 DDQ se déroulera uniquement en anglais, et le contrat qui en découlera sera rédigé en anglais.

#### **H.10 Négociation du contrat**

DC se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le soumissionnaire, ci-après appelé le « soumissionnaire privilégié », 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 soumissionnaire privilégié 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 subséquentes – Le ou les soumissionnaires privilégiés ayant obtenu les meilleurs résultats au terme de l'évaluation seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. DC entend mener lesdites négociations pendant la période de négociation.

Si, pour une quelconque raison, DC n'arrive pas à s'entendre pleinement avec un soumissionnaire privilégié avant la fin de la période de négociation du contrat, DC pourra à sa discrétion mettre un terme aux discussions avec celui-ci, puis inviter un autre soumissionnaire qualifié à entamer des négociations en vue de conclure un accord sur les services concernés. 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 DDQ aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat :

- i. ce dernier prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu;
- ii. il pourra comprendre, notamment, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5.

*DDQ DC-2017-SY-02 Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements*

#### **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 DDQ 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; de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDQ 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 DDQ.

#### **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 DDQ. 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 DDQ 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 DDQ.

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 DDQ dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

**H.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.

**H.18 Législation**

Le présent processus de DDQ et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique; 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 DDQ et sera tenu d'indemniser DC de tous les frais encourus en tel cas.

**H.20 Droits de DC**

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. qui ne répond pas à l'objectif de la présente DDQ;
  - iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
  - iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;
- H.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;
- H.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDQ 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 DDQ;
- 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 DDQ ou de la proposition retenue;
- H.20.9 d'attribuer un contrat pour l'ensemble ou une partie des services concernés, y compris de sélectionner plus de soumissionnaires que mentionné parmi les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats et de conclure un contrat avec eux pour répondre aux exigences de la présente DDQ;
- H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDQ.

## **SECTION I – CONDITIONS LIÉES AU RÉPERTOIRE ET À LA CONVENTION D’OFFRE À COMMANDES**

---

Les conditions liées au répertoire et à la convention d’offre à commandes (la « COC ») énoncées dans la présente section peuvent être modifiées de temps à autre, lorsque DC le juge nécessaire, et ce, sans avis aux entrepreneurs faisant partie du répertoire.

1. Les critères visant la sélection d’un entrepreneur faisant partie du répertoire varieront pour chaque projet ou chaque tâche, en fonction des exigences de DC.
2. DC se réserve le droit d’engager tout entrepreneur inscrit au répertoire « au fur et à mesure des besoins »; ces entrepreneurs peuvent être joints directement ou appelés à concourir relativement à la prestation des services.
3. Tout entrepreneur retenu pour fournir des services pourrait devoir convenir d’un énoncé de travail qui sera assujéti aux modalités de la COC.
4. Si les entrepreneurs sont appelés à concourir, DC ne sélectionne pas nécessairement l’entrepreneur offrant le prix le plus bas et peut en outre évaluer les qualifications ou les autres critères nécessaires dans le cadre d’un projet donné.
5. Durant la période de validité de la COC, les entrepreneurs doivent aviser DC de tout changement important concernant les renseignements fournis dans leur soumission.
6. DC n’est aucunement tenue :
  - a. de s’informer de la disponibilité d’un membre du personnel remplaçant lorsque l’entrepreneur l’avise que la personne figurant dans la COC n’est pas disponible pour un projet précis;
  - b. d’évaluer ni d’accepter le personnel proposé par un entrepreneur pour remplacer une personne clé;
  - c. de conclure un énoncé de travail avec un ou plusieurs entrepreneurs;
  - d. d’inviter un ou plusieurs entrepreneurs à participer à un processus concurrentiel relativement à un énoncé de travail.
7. DC se réserve le droit de recourir aux services de fournisseurs non inscrits au répertoire.
8. DC peut, de temps à autre, mener des évaluations de présélection auprès d’autres soumissionnaires n’ayant pas participé à la présente DDQ ou auprès de soumissionnaires qui n’avaient pas été retenus lors de processus de présélection précédents. Par conséquent, DC peut, à son entière discrétion, ajouter d’autres soumissionnaires au répertoire existant et accroître le nombre de soumissionnaires à tout moment durant la période d’effet du répertoire. Il n’est pas garanti que DC fera un ajout au répertoire ni qu’elle acceptera une demande d’inclusion.
9. DC prévoit que les exigences et les évaluations futures demeureront essentiellement les mêmes que lors du processus initial de présélection. Il peut toutefois y avoir certaines différences, selon les exigences du moment. Le fondement des évaluations et des exigences futures de présélection sera à l’entière discrétion de DC.
10. Les entrepreneurs déjà inscrits au répertoire peuvent conserver leur statut d’entrepreneur présélectionné et ne pas être tenus de présenter de nouvelles propositions dans le cadre de processus ultérieurs de présélection liés à la présente DDQ. Cependant, DC peut demander à un entrepreneur inscrit au répertoire de se soumettre de nouveau à un processus de présélection dans les conditions suivantes :
  - a. si l’entrepreneur n’a pas été retenu par DC pour fournir des biens ou des services à DC durant la période d’effet du répertoire;
  - b. si DC juge qu’un soumissionnaire ne satisfait plus aux exigences minimales définies dans le processus de présélection;
  - c. dans toute autre situation qui, de l’avis de DC, peut hypothéquer la capacité du soumissionnaire à fournir les biens ou services répondant aux exigences de ce processus.

*DDQ DC-2017-SY-02 Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements*

11. DC se réserve le droit de retirer un entrepreneur du répertoire pour toute raison qui, selon elle, pourrait avoir une forte incidence sur la capacité de l'entrepreneur à lui fournir de façon satisfaisante les biens ou les services pour lesquels il avait initialement été intégré au répertoire.

## **SECTION J : LISTE DES ANNEXES**

---

<b>ANNEXE</b>	<b>TITRE DU DOCUMENT</b>
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 aux fins de la DDQ (nom, poste, numéro de téléphone et courriel) :	

- b) Références – Veuillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDQ 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. Si vous ne possédez pas de telles références (p. ex. votre produit est nouveau), veuillez indiquer S.O.

#### Référence n° 1

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

#### Référence n° 2

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	

DDQ DC-2017-SY-02 Données sur le tourisme international provenant du secteur financier et du secteur des paiements

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 DDQ.

Signé ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 2017.

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 DDQ 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 :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :

## **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 DDQ, 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 ou services énoncés dans la présente proposition.
- Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens 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 DDQ. 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 DDQ;
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 60 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.