



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Solution de gestion des relations avec la clientèle (GRC) de destination
Numéro du concours :	DC-2017-JC-03
Date et heure limites :	30 juin 2017 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Jeff Chan, Agent d'approvisionnement 604-638-8336 procurement@destinationcanada.com

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de propositions avec négociations est autorisée.

SECTION A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme 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 mise sur les marchés étrangers où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui assurent 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, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (« **DDPN** ») a pour but de solliciter des propositions pour une solution complète de gestion des relations avec la clientèle (« GRC ») de destination. 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 trois (3) 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 disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément 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 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) 40 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 % (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation comptant pour 40 % de la note finale seront ensuite évaluées selon la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 40 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seuls les soumissionnaires présélectionnés seront invités à faire une démonstration.

B.2.3 Démonstration (section G) 20 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles, conformément à l'article H.10 – Négociations, avec un nombre limité de soumissionnaires parmi ceux 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 **30 juin 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 13 juin 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 anonymes 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 13 juin 2017 à 14 h (HP).

Veillez 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 « **DDPN DC-2017-JC-03, Solutions de gestion des relations avec la clientèle de destination – 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;
- les sections ou articles de la DDPN visés, 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 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN

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

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

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent veiller à décrire de façon claire et détaillée leur capacité à répondre aux exigences énoncées dans cette DDPN. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros 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 DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à DC ou toute autre référence à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle ne seront pas examinées. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC connaît déjà leurs 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

La Commission canadienne du tourisme, une société d'État du gouvernement du Canada qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (« DC »), a pour mandat de travailler avec l'industrie canadienne du tourisme et les gouvernements des provinces et des territoires pour faire la promotion du Canada en tant que destination touristique de choix, augmenter les recettes d'exportation du tourisme pour le pays, accroître les recettes fiscales, contribuer à la création d'emplois et améliorer la compétitivité du secteur canadien du voyage et du tourisme sur la scène internationale. DC a également pour mandat de soutenir les entrepreneurs canadiens du secteur touristique, dont beaucoup sont propriétaires de PME.

À titre d'organisme national de marketing touristique du Canada, DC fait la promotion du Canada comme destination touristique de choix en vue d'accroître la prospérité des Canadiens tout en respectant les priorités du gouvernement du Canada. DC fait activement le marketing du Canada à l'étranger, tant auprès des voyageurs d'agrément qu'auprès des voyageurs d'affaires. Le programme Événements d'affaires Canada (« EAC ») de DC vise cinq marchés (États-Unis, Royaume-Uni, France, Allemagne et Belgique) et sert à stimuler les possibilités et le nombre de réservations dans le secteur des réunions, des congrès et des voyages de motivation, au profit de différents partenaires canadiens des secteurs privé et public. Non seulement les destinations elles-mêmes en bénéficient sur le plan économique, mais, à long terme, le Canada et son image de marque en tirent aussi une notoriété accrue auprès des planificateurs de réunions et des dirigeants d'entreprise influents.

C.2 Objectif

DC et EAC ont besoin d'une solution complète de gestion des relations avec la clientèle (« GRC ») de destination pour répondre à leurs besoins de marketing touristique et de vente d'événements d'affaires.

La solution de GRC de destination aura pour but premier de procurer à DC et à EAC une plateforme combinée et une solution unique pour tout ce qui concerne les ventes, la gestion des partenaires, le marketing, les communications, les médias touristiques, les prévisions de gestion des stocks et les rapports propres aux destinations.

C.3 Portée des travaux

1. L'entrepreneur doit fournir une solution de GRC de destination dotée des capacités et des fonctionnalités suivantes :
 - a. Fonctionnalités générales
 - i. Stockage des données au Canada (sinon, veuillez préciser le lieu de stockage des données);
 - ii. Système CIWeb;
 - iii. Système de logiciel-service (SaaS);
 - iv. Mises à jour annuelles du système;
 - v. Niveaux d'autorisation selon le type d'utilisateur.
 - b. Mise en œuvre
 - i. Installation et configuration, affectation d'un gestionnaire de projet désigné pour travailler en étroite collaboration avec le gestionnaire de projet de DC/EAC;
 - ii. Formation des superutilisateurs de DC/EAC avant la date de mise en œuvre de la solution de GRC de destination, ou la semaine suivante;
 - iii. Soutien au déploiement ou à la mise en ligne, accessible par téléphone ou courriel du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure du Pacifique;
 - iv. Soutien de maintenance;
 - v. Forum d'utilisateurs et webinaires réguliers.

- c. Autres fonctions
 - i. Capacités de personnalisation (possibilité pour DC d'ajouter des champs);
 - ii. Aucune limite de longueur de champ ni de personnalisation;
 - iii. Zones de texte et menus déroulants;
 - iv. Affichage personnalisable;
 - v. Mise à jour annuelle du système, sans interruption ou presque, et sans frais supplémentaires;
 - vi. Impression depuis n'importe quel écran;
 - vii. Capacités d'importation/exportation et de fusion (déduplication) des comptes et des contacts de toute provenance (vente, marketing, partenaires);
 - viii. Facilité d'accès aux principales fonctions depuis des appareils mobiles (site ou application mobile);
 - ix. Compatibilité avec la plupart des formats de fichier multimédia (.png, .tiff, .jpeg, .swf, .wav, .mp3, .mp4, .mpg, .wmv et .avi.);
 - x. Modules distincts pour les différents secteurs opérationnels;
 - xi. Fonction de recherche rapide dans tous les champs du système.

 - d. Gestion des ventes et des activités
 - i. Créer des activités de vente et les tenir à jour (système de traçage);
 - ii. Automatiser les activités de vente et le traçage des ventes (programmation automatique des traces en fonction d'une série de paramètres);
 - iii. Assignation d'activités, de tâches et de traces à d'autres usagers;
 - iv. Suivi des activités de vente et rapports de suivi;
 - v. Tableau de bord des activités pour gérer et suivre les progrès de chaque représentant;
 - vi. Intégration avec Microsoft Outlook.

 - e. Comptes de vente
 - i. Créer et tenir à jour des comptes de vente et des registres de pistes et d'occasions tout au long du cycle de vente;
 - ii. Filtrer les comptes par type;
 - iii. Associer ou affilier divers comptes (partenaires, tiers);
 - iv. Créer des contacts et les tenir à jour;
 - v. Possibilité d'utiliser plusieurs adresses (emplacement physique, facturation, livraison);
 - vi. Lier des contacts (même personne-ressource pour différents comptes);
 - vii. Associer des contacts pour mettre à jour des dossiers de contact automatiquement;
 - viii. Suivi automatique des mises à jour dans l'historique des comptes;
 - ix. Importation facile des listes de comptes ou de contacts [fichiers Excel ou .csv, base de données de l'International Congress and Convention Association (« ICCA »)];
 - x. Paramètres de confidentialité.

 - f. Saisie des pistes et des données de vente
 - i. Créer des pistes et les tenir à jour;
 - ii. Lier des pistes à plusieurs comptes;
 - iii. Lier plusieurs contacts à une même piste ou occasion;
 - iv. Distribuer les pistes par courriel ou extranet au moyen du système de GRC de destination [demandes de propositions (DDP)];
 - v. Suivi simultané des pistes dans les comptes de vente, des partenaires et de tiers (s'il y a lieu);
 - vi. Surveiller le statut des pistes afin de saisir les réponses des partenaires, y compris les blocs de chambres affichés;
 - vii. Donner aux partenaires de l'industrie la possibilité de répondre aux pistes et de surveiller les conversions en temps réel;
 - viii. Facilité de visualisation des pièces jointes;
 - ix. Suivi des dépenses dans le système, afin :
-

1. de savoir quels comptes, contacts et occasions de vente ont reçu de l'aide financière;
 2. de connaître les montants d'aide financière accordés.
- g. Autres fonctions de vente
- i. Profil des réunions;
 - ii. Envoi de communications et liaison à un compte, à une piste ou à un contact;
 - iii. Système global d'identification ou de filtrage des comptes, contacts, pistes, occasions, etc. aux fins de prospection, de salons professionnels de vente, de comptes rendus sur les salons professionnels, etc.;
 - iv. Identification des visites de familiarisation ou des salons de vente dans le système de GRC de destination;
 - v. Extraction de listes de contacts aux fins d'invitations aux activités de vente;
 - vi. Outil d'importation de la base de données de l'ICCA;
 - vii. Extranet personnalisé pour que les planificateurs de réunions puissent examiner les réponses des partenaires aux pistes.
- h. Gestion des activités de vente
- i. Envoyer des invitations aux activités et gérer les réponses;
 - ii. Exporter des données aux fins des porte-noms et des listes;
 - iii. Communiquer les changements, les mises à jour et le suivi au moyen d'outils courriel intégrés au système de GRC de destination;
 - iv. Suivi des dépenses en espèces et en nature reliées à chaque sous-activité inscrite dans le système de GRC de destination;
 - v. Intégration d'un système de paiement en ligne pour les activités;
 - vi. Production rapide d'itinéraires, reliés au dossier des partenaires et des clients et distribués aux partenaires et aux clients par le système de GRC de destination;
 - vii. Suivi de chaque partenaire ayant pris part à des visites de familiarisation et inscription de la visite dans le bulletin de rendement ou le compte du partenaire.
- i. Rapports
- i. Recherche dans la base de données au moyen de fonctions d'interrogation normales ou avancées, pour trouver des listes ou fusionner directement à des étiquettes, des listes de courriel ou une campagne de « taggage » ou balisage de masse;
 - ii. Créateur de rapports (de faible à haute complexité, y compris des graphiques);
 - iii. Graphiques faciles à exporter;
 - iv. Facilité d'exportation des rapports en PDF et Excel;
 - v. Accès à une série de rapports normalisés, associée aux pratiques exemplaires et aux normes de Destination Marketing Association International (DMAI);
 - vi. Programmation et automatisation de l'envoi de rapports par courriel au personnel ou à la direction par le système de GRC de destination;
 - vii. Envoi de rapports par courriel;
 - viii. Suivi des ventes aux fins de mesure du rendement individuel;
 - ix. Tableaux de bord des destinations;
 - x. Rapports prévisionnels (p. ex. suivi des réservations par rapport à la même période l'année précédente);
 - xi. Rapports sur les entonnoirs de prospection;
 - xii. Suivi du travail de DC dans le système et compte rendu donné au partenaire sous forme de bulletin de rendement, de tableau de bord ou d'un autre type de rapport acheminé par le système de GRC de destination ou l'extranet;
 - xiii. Mesures en temps réel;
 - xiv. Incidence économique des efforts de vente;
 - xv. Intégration d'un calculateur d'incidence économique.
- j. Intégration des partenaires et des clients

- i. Entrée et sortie des données de suivi des DDP et des partenaires dans le système de GRC de destination;
 - ii. Portail externe donnant un accès limité aux fonctions de GRC de destination afin que les partenaires de l'industrie puissent communiquer avec DC/EAC au moyen d'un extranet ou d'une connexion sécurisés et protégés par mot de passe.
- k. Dossiers des partenaires
 - i. Lier plusieurs comptes de partenaires;
 - ii. Saisir des renseignements détaillés sur des partenaires, comme les commodités, la superficie, le nombre de salles de réunion, etc.;
 - iii. Descriptions publicitaires et de marketing faisant la promotion des installations, des produits ou des services d'un partenaire, aux fins d'utilisation dans des publications, etc.;
 - iv. Stockage d'images et de ressources audiovisuelles dans le dossier des partenaires;
 - v. Intégration des médias sociaux (Facebook, Twitter);
 - vi. Envoi de références au fur et à mesure, de sorte que les partenaires puissent mettre les pistes à profit sans délai à partir de l'extranet du système de GRC de destination, de leur propre site ou du système de communication de l'outil GRC de destination;
 - vii. Surveillance des références et des affaires générées, aux fins de suivi par DC et EAC.
- l. Marketing et communications
 - i. Saisir les renseignements sur les voyageurs afin de cibler les efforts de marketing;
 - ii. Établir des liens avec le système de gestion du contenu (SGC);
 - iii. Intégration avec le site Web;
 - iv. En collaboration avec l'actuel développeur Web, intégrer des formulaires qui achemineront des renseignements vers le site Web et en tireront des renseignements;
 - v. Intégrer les données des partenaires dans le site Web;
 - vi. Surveiller le trafic allant du site Web de DC/EAC vers le site Web des partenaires et enregistrer les données dans le système de GRC de destination par l'intermédiaire du dossier du partenaire;
 - vii. Intégrer la base de données de clients avec le système des campagnes de marketing et de communication (pour envoyer des invitations et des bulletins d'information);
 - viii. Mener des campagnes de publipostage électronique directement depuis le système de GRC de destination ou intégrées avec un autre système de courriel;
 - ix. Suivi des résultats d'analyse des campagnes de publipostage électronique au moyen du système de GRC de destination;
 - x. Facilité de création de nouveaux comptes et dossiers pour le suivi de nouveaux projets;
 - xi. Suivi et compte rendu de la publicité et des promotions à frais partagés;
 - xii. Assistant pour modèles de messages;
 - xiii. Modèles et formulaires de communication propres aux ventes qui tirent des données sur les pistes de vente ou des descriptions, images, etc., fournies par les partenaires de divers secteurs du système de GRC de destination, aux fins des activités de marketing et de suivi quotidien des ventes.
- m. Médias touristiques
 - i. Intégrer les communications adressées aux médias touristiques;
 - ii. Centraliser les données sur les personnes-ressources des médias;
 - iii. Tenir à jour un répertoire de logos, de textes standard (paragraphe passe-partout, fiches de renseignements) et d'autres ressources;
 - iv. Distribution facile de dossiers de presse et de communiqués de presse;
 - v. Tenir à jour des listes de couverture médiatique et d'articles dans les dossiers des personnes-ressources des médias, des personnes-ressources des partenaires et des publications;
 - vi. Suivi de la couverture médiatique aux fins de compte rendu aux partenaires ainsi qu'aux commissions et conseils de l'industrie;
 - vii. Gérer et tenir à jour les listes de personnes-ressources des médias;

- viii. Gérer et tenir à jour les dossiers de « compte » des publications et des médias;
 - ix. Tenir à jour un dossier détaillé et commenté sur les activités de chaque personne-ressource des médias;
 - x. Ajouter et tenir à jour des pistes pour la promotion proactive et le suivi d'articles dans les médias;
 - xi. Envoyer des communiqués de presse et des avis aux médias au moyen du système de GRC de destination;
 - xii. Suivi des articles de médiatisation méritée et de la valeur médiatique attribuée;
 - xiii. Établir des itinéraires pour l'accueil de médias et faire le suivi des détails.
- n. Gestion des stocks
- i. Suivi des stocks de matériel (trousses, matériel de présentation, ressources de marketing) en temps réel;
 - ii. Gestion des demandes de publications, de trousses de planification de réunions et d'autre matériel de marketing;
 - iii. Suivi et compte rendu des stocks depuis plusieurs endroits et sources;
 - iv. Exportation des données nécessaires pour les étiquettes d'envoi et autres besoins d'exécution des commandes;
 - v. Placer et remplir les commandes de divers services et les relier au secteur opérationnel (vente, marketing, médias) et au compte, à la personne-ressource, à la piste, etc.;
 - vi. Indiquer toute autre fonction de GRC de destination pertinente pour DC et EAC.
- o. Vente d'événements d'affaires
- i. Gestion des activités de vente quotidiennes;
 - ii. Système de saisie des pistes de vente et des processus et données de DDP;
 - iii. Suivi des progrès au moyen d'un système de traçage.
- p. Rapports et prévisions
- i. Suivi des ventes aux fins de mesure du rendement individuel;
 - ii. Outils prévisionnels, mesure comparative, tableaux de bord et rapports sur les ventes d'événements d'affaires;
 - iii. Mécanisme de rapport sur la valeur des efforts déployés par DC et EAC.
- q. Intégration des partenaires et des clients
- i. Intégration du système de GRC de destination avec le SGC;
 - ii. Suivi des efforts de DC dans le système et soumission de comptes rendus au partenaire concerné.
2. La solution de GRC de destination doit également :
- a. être une solution infonuagique ou Web qui ne requiert qu'une connexion Internet, sans autre application à télécharger, et qui ne dépend donc que de la connexion Internet;
 - b. provenir d'une entreprise de GRC de destination qui s'efforce de respecter les normes du marketing de destination en apportant constamment des mises à niveau et des améliorations à la solution de GRC de destination, sans frais supplémentaires; être accessible par l'intermédiaire d'un site mobile;
 - c. être dotée d'une navigation conviviale;
 - d. prévoir une personnalisation facile des champs par le personnel à l'interne;
 - e. pouvoir filtrer les types de compte par « secteur opérationnel » (marketing ou vente) de façon à ce que les utilisateurs de chaque secteur puissent n'avoir accès qu'à leurs propres dossiers, en évitant les doublons;
 - f. être une solution économique, en tenant compte de l'investissement de départ et des frais de maintenance courants.

L'entrepreneur doit importer ou transférer les données de l'actuel système de GRC de DC vers sa propre solution de GRC de destination. L'entrepreneur doit fournir les services de soutien technique et de soutien au développement.

C.4 Éléments livrables et échéancier

DC s'attend à ce que la mise en œuvre de la solution de GRC de destination comprenne un système de GRC de destination parfaitement fonctionnel, la formation des utilisateurs, l'assistance courante (soutien), la formation de superutilisateurs et les guides d'utilisation.

C.5 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- une migration transparente vers le nouvel environnement de GRC de destination;
- la livraison de la totalité du matériel, des services et des fonctionnalités décrits à l'article C.3, Portée des travaux, selon ce qui aura été convenu dans une entente sur les niveaux de service (« ENS »);
- la résolution de toutes les demandes de soutien technique en temps opportun, selon ce qui aura été convenu dans une ENS.

C.6 Comptes rendus et communications

L'entrepreneur travaillera sous la direction de DC et EAC et produira à une fréquence annuelle, ou au besoin, des comptes rendus qui comprendront notamment des rapports sur le suivi du rendement mesurant le taux d'utilisation des différentes fonctions par DC et EAC.

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 Le système de GRC de destination doit être une solution infonuagique qui ne requiert le téléchargement d'aucune autre application. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le système de GRC de destination doit être accessible sur des plateformes mobiles. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 Le système de GRC de destination doit donner aux utilisateurs la possibilité de personnaliser les champs. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 Le système de GRC de destination doit donner la possibilité de filtrer les types de comptes par « secteur opérationnel » (marketing, vente, partenariats) de façon à ce que les utilisateurs de chaque secteur puissent n'avoir accès qu'à leurs propres dossiers, en évitant les doublons. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.5 Le système de GRC de destination doit aligner ses services et ses mises à niveau sur des normes de l'industrie telles que celles de Destination Marketing Association International (DMAI) ou d'autres associations semblables. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.6 Le système de GRC de destination doit produire annuellement des rapports SOC 1 et SOC 2 (Service Organization Control) de l'American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) ou d'autres rapports équivalents audités par une tierce partie. 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. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Exigences opérationnelles et techniques

E.1.1 Veuillez décrire le profil de votre entreprise, y compris la structure, le nombre d'années d'existence et l'expérience en développement et gestion de systèmes de GRC de destination. Qu'est-ce qui distingue votre produit de GRC de destination des autres solutions offertes dans le marché? En quoi votre solution est-elle la plus adaptée aux besoins de DC?

Note maximale accordée à cette question : 10

Veillez limiter votre réponse à une page maximum, en format de police de 12 pt.

E.1.2 Veuillez décrire votre solution de GRC de destination.

- a. Décrivez la technologie, y compris :
 - i. le lieu et le mode de stockage des données et du contenu (notamment si le contenu est stocké au Canada);
 - ii. les mises à jour annuelles du système;
 - iii. la capacité de restreindre l'accès en fonction de niveaux d'autorisation ou de types d'utilisateur;
 - iv. le soutien technique (délai d'intervention, politique d'assistance en dehors des heures de bureau, etc.);
 - v. le soutien de maintenance;
 - vi. les fonctions de sécurité (prévention des brèches de sécurité);
 - vii. la reprise après sinistre;
 - viii. la vitesse d'utilisation parallèle de plusieurs utilisateurs.

Note maximale accordée à cette question : 10

Veillez limiter votre réponse à sept (7) pages maximum, en format de police de 12 pt.

E.1.3 Veuillez décrire votre approche de la mise en œuvre du système de GRC de destination.

- a. Donnez une brève description de votre expérience et de votre approche de mise en œuvre de systèmes de GRC de destination pour des clients. Veillez à inclure les renseignements suivants :
 - i. l'installation et la configuration;
 - ii. le soutien au déploiement ou à la mise en ligne;
 - iii. les forums d'utilisateurs et les webinaires réguliers;
 - iv. le soutien de maintenance.
- b. Décrivez la méthode d'apprentissage et d'élaboration du système de GRC de destination que vous proposez pour DC.
 - i. Spécifiquement, comment prévoyez-vous travailler auprès des différentes unités opérationnelles de DC de façon à saisir les besoins opérationnels et à y répondre?
- c. Décrivez le processus que vous prévoyez pour importer ou transférer l'actuel système de GRC de DC vers votre système de GRC de destination.
- d. Décrivez le processus et les critères d'essai de votre solution de GRC de destination.
- e. Décrivez la formation offerte au personnel.
- f. Dressez un calendrier d'exécution détaillé avec les étapes et les éléments livrables de ce projet (date de mise en ligne, transfert ou importation des données, etc.).

Note maximale accordée à cette question : 10

Veillez limiter votre réponse à dix (10) pages maximum, en format de police de 12 pt.

E.1.4 Veuillez indiquer si la solution de GRC de destination que vous proposez possède les fonctionnalités et les capacités suivantes en inscrivant « Oui » ou « Non » dans le tableau E.1.4.1, Fonctionnalités générales, ci-dessous. Veuillez donner des preuves de la conformité de votre solution aux exigences en indiquant un renvoi à la page de votre proposition où figurent de plus amples renseignements. Si vous inscrivez « Non » à l'une ou l'autre des fonctionnalités, veuillez expliquer en quoi votre solution pourrait quand même répondre aux exigences de DC.

Note maximale accordée à cette question : 70 + 2 points en prime. Veuillez limiter les explications à 100 mots par fonctionnalité.

TABLEAU E.1.4.1 FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES

Fonctionnalités et exigences - tels que décrits dans l'Énoncé de travail (section C).	Oui / Non	% / Points	Page de la proposition
FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES		2,5	
Stockage des données au Canada (sinon, veuillez préciser le lieu de stockage des données)			
Système Web ou infonuagique			
Système de logiciel-service (SaaS)			
Mises à jour annuelles du système			
Niveaux d'autorisation selon le type d'utilisateur			
AUTRES FONCTIONS		2,5	
Capacités de personnalisation (possibilité pour DC d'ajouter des champs)			
Aucune limite de longueur de champ ni de personnalisation			
Zones de texte et menus déroulants			
Affichage personnalisable			
Mise à jour annuelle du système, sans interruption ou presque, et sans frais supplémentaires			
Impression depuis n'importe quel écran			
Capacités d'importation/exportation et de fusion (déduplication) des comptes et des contacts de toute provenance (vente, marketing, partenaires)			
Facilité d'accès aux principales fonctions depuis des appareils mobiles (site ou application mobile)			
Compatibilité avec la plupart des formats de fichier multimédia (.png, .tiff, .jpeg, .swf, .wav, .mp3, .mp4, .mpg, .wmv et .avi.)			
Modules distincts pour les différents secteurs opérationnels			
Fonction de recherche rapide dans tous les champs du système			
GESTION DES VENTES ET DES ACTIVITÉS		5	
Créer des activités de vente et les tenir à jour (système de traçage)			
Automatiser les activités de vente et le traçage des ventes (programmation automatique des traces en fonction d'une série de paramètres)			
Assignation d'activités, de tâches et de traces à d'autres usagers			
Suivi des activités de vente et rapports de suivi			
Tableau de bord des activités pour gérer et suivre les progrès de chaque représentant			
Intégration avec Microsoft Outlook			
COMPTES DE VENTE		10	

Créer et tenir à jour des comptes de vente et des registres de pistes et d'occasions tout au long du cycle de vente			
Filtrer les comptes par type			
Associer ou affilier divers comptes (partenaires, tiers, etc.)			
Créer des contacts et les tenir à jour			
Possibilité d'utiliser plusieurs adresses (emplacement physique, facturation, livraison)			
Lier des contacts (même personne-ressource pour différents comptes)			
Associer des contacts pour mettre à jour des dossiers de contact automatiquement			
Suivi automatique des mises à jour dans l'historique des comptes			
Importation facile des listes de comptes ou de contacts [fichiers Excel ou .csv, base de données de l'International Congress and Convention Association (« ICCA »)]			
SAISIE DES PISTES ET DES DONNÉES DE VENTE		5	
Créer des pistes et les tenir à jour			
Lier des pistes à plusieurs comptes			
Lier plusieurs contacts à une même piste ou occasion			
Distribuer les pistes par courriel ou extranet au moyen du système de GRC de destination (demandes de propositions)			
Suivi simultané des pistes dans les comptes de vente, des partenaires et de tiers (s'il y a lieu)			
Surveiller le statut des pistes afin de saisir les réponses des partenaires, y compris les blocs de chambres affichés			
Donner aux partenaires de l'industrie la possibilité de répondre aux pistes et de surveiller les conversions en temps réel			
Facilité de visualisation des pièces jointes			
Suivi des dépenses dans le système, afin : a) de savoir quels comptes, contacts et occasions de ventes ont reçu de l'aide financière; b) de connaître les montants d'aide financière accordés			
AUTRES FONCTIONS DE VENTE		5	
Profil des réunions			
Envoi de communications et liaison à un compte, à une piste ou à un contact			
Système global d'identification ou de filtrage des comptes, contacts, pistes, occasions, etc. aux fins de prospection, de salons professionnels de vente, de comptes rendus sur les salons professionnels, etc.			
Identification des visites de familiarisation ou des salons de vente dans le système de GRC de destination			
Extraction de listes de contacts aux fins d'invitations aux activités de vente;			
Autres intégrations possibles liées à la vente – lesquelles?			
Outil d'importation de la base de données de l'ICCA			
Extranet personnalisé pour que les planificateurs de réunions puissent examiner les réponses des partenaires aux pistes			
GESTION DES ACTIVITÉS DE VENTE		5	
Envoyer des invitations aux activités et gérer les réponses			
Exporter des données aux fins des porte-noms et des listes			
Communiquer les changements, les mises à jour et le suivi au moyen d'outils courriel intégrés au système de GRC de destination			

Suivi des dépenses en espèces et en nature reliées à chaque sous-activité inscrite dans le système de GRC de destination			
Intégration d'un système de paiement en ligne pour les activités			
Production rapide d'itinéraires, reliés au dossier des partenaires et des clients et distribués aux partenaires et aux clients par le système de GRC de destination			
Suivi de chaque partenaire ayant pris part à des visites de familiarisation et inscription de la visite dans le bulletin de rendement ou le compte du partenaire			
RAPPORTS		10	
Recherche dans la base de données au moyen de fonctions d'interrogation normales ou avancées, pour trouver des listes ou fusionner directement à des étiquettes, des listes de courriel ou une campagne de « taggage » ou balisage de masse			
Créateur de rapports (de faible à haute complexité, y compris des graphiques)			
Graphiques faciles à exporter			
Facilité d'exportation des comptes rendus en PDF et Excel			
Accès à une série de rapports normalisés, associée aux pratiques exemplaires et aux normes de Destination Marketing Association International (DMAI)			
Programmation et automatisation de l'envoi de rapports par courriel au personnel ou à la direction par le système de GRC de destination			
Envoi de rapports par courriel			
Suivi des ventes aux fins de la mesure du rendement individuel			
Tableaux de bord des destinations			
Rapports prévisionnels (p. ex. suivi des réservations par rapport à la même période l'année précédente)			
Rapports sur les entonnoirs de prospection			
Suivi du travail de DC dans le système et compte rendu donné au partenaire sous forme de bulletin de rendement, de tableau de bord ou d'un autre type de rapport acheminé par le système de GRC de destination ou l'extranet			
Mesures en temps réel			
Incidence économique des efforts de vente			
Intégration d'un calculateur d'incidence économique			
INTÉGRATION DES PARTENAIRES ET DES CLIENTS		5	
Entrée et sortie des données de suivi des DDP et des partenaires dans le système de GRC de destination			
Portail externe donnant un accès limité aux fonctions de GRC de destination afin que les partenaires de l'industrie puissent communiquer avec DC/EAC au moyen d'un extranet ou d'une connexion sécurisés et protégés par mot de passe			
DOSSIERS DES PARTENAIRES		5	
Lier plusieurs comptes de partenaires			
Saisir des renseignements détaillés sur des partenaires, comme les commodités, la superficie, le nombre de salles de réunion, etc.			
Descriptions publicitaires et de marketing faisant la promotion des installations, des produits ou des services d'un partenaire, aux fins d'utilisation dans des publications, etc.			
Stockage d'images et de ressources audiovisuelles dans le dossier des partenaires			
Intégration aux médias sociaux (Facebook, Twitter)			

Envoi de références au fur et à mesure, de sorte que les partenaires puissent mettre les pistes à profit sans délai à partir de l'extranet du système de GRC de destination, de leur propre site ou du système de communication de l'outil de GRC de destination			
Surveillance des références et des affaires générées, aux fins de suivi par DC et EAC			
MARKETING ET COMMUNICATION		10	
Saisir les renseignements sur les voyageurs afin de cibler les efforts de marketing			
Établir des liens avec le SGC			
Intégration avec le site Web			
En collaboration avec l'actuel développeur Web, intégrer des formulaires qui achemineront des renseignements vers le site Web et en tireront des renseignements			
Intégrer les données des partenaires dans le site Web			
Surveiller le trafic allant du site Web de DC ou d'EAC vers le site Web des partenaires et enregistrer les données dans le système de GRC de destination par l'intermédiaire du dossier du partenaire			
Intégrer la base de données de clients avec le système des campagnes de marketing et de communication (pour envoyer des invitations, des bulletins d'information, etc.)			
Mener des campagnes de publipostage électronique directement depuis le système de GRC de destination ou intégrées avec un autre système de courriel			
Suivi des résultats d'analyse des campagnes de publipostage électronique au moyen du système de GRC de destination			
Facilité de création de nouveaux comptes et dossiers pour le suivi de nouveaux projets			
Suivi et compte rendu de la publicité et des promotions à frais partagés			
Assistant pour modèles de messages			
Modèles et formulaires de communication propres aux ventes qui tirent des données sur les pistes de vente ou des descriptions, images, etc., fournies par les partenaires de divers secteurs du système de GRC de destination, aux fins des activités de marketing et de suivi quotidien des ventes			
MÉDIAS TOURISTIQUES		2,5	
Intégrer les communications adressées aux médias touristiques			
Centraliser les données sur les personnes-ressources des médias			
Tenir à jour un répertoire de logos, de textes standard (paragraphe passe-partout, fiches de renseignements) et d'autres ressources			
Distribution facile de dossiers de presse et de communiqués de presse			
Tenir à jour des listes de couverture médiatique et d'articles dans les dossiers des personnes-ressources des médias, des personnes-ressources des partenaires et des publications			
Suivi de la couverture médiatique aux fins de compte rendu aux partenaires ainsi qu'aux commissions et conseils de l'industrie			
Gérer et tenir à jour les listes de personnes-ressources des médias			
Gérer et tenir à jour les dossiers de « compte » des publications et des médias			
Tenir à jour un dossier détaillé et commenté sur les activités de chaque personne-ressource des médias			
Ajouter et tenir à jour des pistes pour la promotion proactive et le			

suivi d'articles dans les médias			
Envoyer des communiqués de presse et des avis aux médias au moyen du système de GRC de destination			
Suivi des articles de médiatisation méritée et de la valeur médiatique attribuée			
Établir des itinéraires pour l'accueil de médias et faire le suivi des détails			
GESTION DES STOCKS		2,5	
Suivi des stocks de matériel (trousses, matériel de présentation, ressources de marketing) en temps réel			
Gestion des demandes de publications, de trousses de planification de réunions et d'autre matériel de marketing			
Suivi et compte rendu des stocks depuis plusieurs endroits et sources			
Exportation des données nécessaires pour les étiquettes d'envoi et autres besoins d'exécution des commandes			
Placer et remplir les commandes de divers services et les relier au secteur opérationnel (vente, marketing, médias) et au compte, à la personne-ressource, à la piste, etc.;			
Indiquer toute autre fonction de GRC de destination pertinente pour DC et EAC :		2	

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

F.1 Détails de la tarification proposée

Veuillez préciser ce qui suit :

- a. la structure de coûts (p. ex. coût par licence ou par utilisateur ou licence modèle du logiciel de GRC de destination; coût mensuel ou annuel);
- b. les frais ou le tarif de développement et de conception;
- c. le tarif annuel;
- d. les frais ou le tarif de soutien technique et de maintenance;
- e. tous les autres coûts de sous-traitance, de licence, d'acquisition de logiciels, de fournisseurs ou d'hébergement;
- f. tous les autres frais.

Tous 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.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU AUX DÉMONSTRATIONS

G.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations

Les soumissionnaires présélectionnés devront fournir à DC une démonstration de la solution de GRC de destination qu'ils proposent. La portée de cette démonstration se limitera au contenu de la présente DDPN et de la proposition soumise en réponse. Ce sera pour DC l'occasion de vérifier la capacité du soumissionnaire de contribuer à la réalisation de son mandat et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Les démonstrations auront lieu à l'adresse suivante :

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

Ou

Par vidéoconférence.

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

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*) :	13 juin 2017 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions :	13 juin 2017 à 14 h (HP)
Date et heure limites :	30 juin 2017 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 17 juillet 2017
Avis – DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date :	21 août 2017
Période de négociations :	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.

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens de l'une ou l'autre partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à DC, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre tous les aspects de la DDPN. S'il a besoin de clarifications, le soumissionnaire doit veiller à les obtenir avant de présenter sa proposition.

H.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC ne sera pas liée par les renseignements ou les énoncés provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou énoncés.

Toute 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 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.

H.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web [Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), DC peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si DC a apporté des modifications à la DDPN au www.achatsetventes.gc.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la présente DDPN. Le soumissionnaire est responsable de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

H.6 Modification et retrait

DC accepte qu'une proposition déjà présentée soit modifiée ou retirée, à condition de recevoir les modifications ou l'avis de retrait par courriel avant la date limite. Les modifications et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

H.7 Période de validité

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

H.8 Coûts liés à la préparation de la 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.

H.9 Langue

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera uniquement en anglais et le contrat qui en découlera sera rédigé en anglais.

H.10 Négociations

DC se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés le ou les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

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

H.11 Attribution du contrat

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat, ce contrat :

- i. devra être négocié durant la période de négociation du contrat;
- ii. pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5;
- iii. prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu.

H.12 Compte rendu

DC, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou la note de présélection, 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 indu, 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.

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

H.15 Confidentialité

DC reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. DC n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent 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.

H.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à DC ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

H.17 Aucune collusion

En 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 DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

H.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser DC de tous les frais encourus en tel cas.

H.20 Droits de Destination Canada

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

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;

H.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

- i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
- ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
- iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
- iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;

H.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;

H.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;

H.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;

H.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;

H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;

- H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;
- H.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens et services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;
- H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I : LISTE DES ANNEXES

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat

ANNEXE 1 – RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE ET FORMULAIRE D'ATTESTATION

1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

- a) Renseignements sur l'entreprise – Aux seules fins d'identification et d'information, veuillez fournir les renseignements suivants à propos de votre entreprise :

Dénomination sociale et adresse complètes :	
Activité principale et nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés directs :	
Nature de l'entreprise (entreprise individuelle, société par actions, société en nom collectif ou société en participation) :	
Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, poste, numéro de téléphone et 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 _____ 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 DDPN et tenu compte de ces modifications dans votre proposition. Veuillez énumérer les modifications incluses dans votre proposition, s'il y a lieu.

N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		

ANNEXE 4 – DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la soumettant à l'approbation de DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

Il revient au soumissionnaire de superviser et de coordonner tout projet ou service assigné aux sous-traitants pour assurer l'homogénéité des services offerts à DC.

Veuillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de règlement des différends liés au contrat applicables en cas de recours à des sous-traitants.

L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens 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 :

% des services fournis par le sous-traitant : _____%

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec DC par suite de la présente DDPN. La formulation précise de chacune de ces clauses fera l'objet de négociations entre les parties.

1. Le contrat est non exclusif;
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN;
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel clé chargé du dossier de DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci;
4. L'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.