



**Demande de renseignements
pour
l'outil de segmentation et de ciblage numérique du Quotient explorateur**

Demande de renseignements n° **DC-TL-2017-06**

Date de publication : **le 14 novembre 2017**

Date limite de réception : **le 5 décembre 2017 à 14 h, heure du Pacifique**

1. Introduction

La Commission canadienne du tourisme, exerçant ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), publie la présente demande de renseignements dans le but d'obtenir des renseignements sur le marché qui l'aideront à choisir des options et à déterminer des critères pour un achat ultérieur. Les fournisseurs intéressés doivent répondre à DC en soumettant les renseignements demandés ci-dessous, ainsi que tout autre renseignement pertinent.

DC est l'organisme national de marketing touristique du Canada. 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, DC 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.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le www.destinationcanada.com/fr.

2. Calendrier de la demande de renseignements

Date de publication de la demande de renseignements	Le 14 novembre 2017
Date limite de réception des questions	Le 21 novembre 2017 à 14 h, heure du Pacifique
Date limite de réponse aux questions	Le 28 novembre 2017
Date limite de réception des soumissions	Le 5 décembre 2017 à 14 h, heure du Pacifique

Le calendrier de la demande de renseignements pourrait être modifié. DC peut le modifier à tout moment et peut également annuler ou repousser les dates limites de réception des questions, de publication des addendas et de réception des soumissions.

3. Contexte

En 2007, Destination Canada a élaboré un modèle de segmentation psychographique exclusif, appelé Quotient explorateur (QE), conjointement avec Environics Research Group Ltd (ERG). DC a mené un processus d'approvisionnement concurrentiel et accordé le marché à ERG.

Suivez ce lien pour obtenir plus de précisions sur le QE :
<https://www.destinationcanada.com/fr/outils#quotientexplorateur>

À l'époque, l'approche de segmentation des voyageurs selon le QE était fondamentalement différente de tout autre modèle de segmentation des voyageurs. Le QE associe chaque personne à sa vision du monde et à ses valeurs sociales intrinsèques, puis crée des liens entre celles-ci et ses habitudes et motivations de voyage. À titre d'exemple, les personnes qui considèrent le monde comme un lieu dangereux et chaotique ont de plus fortes chances de rechercher la sécurité, le confort et la familiarité lorsqu'ils voyagent (c'est le segment des

« voyageurs à la recherche de familiarité »). En revanche, ceux qui voient le monde comme un lieu fascinant et stimulant peuvent avoir envie d'explorer d'autres cultures durant leurs vacances (c'est le segment des « explorateurs culturels »).

Les segments du QE se fondent sur deux éléments de propriété intellectuelle essentiels : 1) les valeurs et les motivations touristiques, qui appartiennent à DC; 2) les « valeurs sociales », un produit exclusif élaboré par ERG, qui en détient la propriété intellectuelle.

L'un des principaux points forts du QE jusqu'à maintenant réside dans l'adoption de cet outil de marketing et de recherche par une grande part de l'industrie du tourisme, au moyen de licences accordées à des organismes de marketing de destination (OMD) et à des entreprises du secteur privé.

Depuis la création du QE, et plus particulièrement au cours des trois dernières années, les spécialistes du marketing cherchent à profiter du ciblage numérique pour adresser aux consommateurs des messages de plus en plus personnalisés. Afin de conserver toute sa pertinence, le QE doit donner à ses utilisateurs la capacité d'intégrer ses segments aux modèles de segmentation des médias les plus couramment employés dans les plans de marketing modernes et de cibler les consommateurs dans des canaux de marketing numériques payants, notamment les médias sociaux, le référencement et l'affichage programmatique.

4. Critères particuliers

Pour faire en sorte que le QE continue d'être un précieux outil pour l'industrie canadienne du tourisme, DC a jugé nécessaire qu'elle et ses co-investisseurs aient accès à la segmentation du QE d'une façon qui la relie aux modèles des médias et du marketing numériques afin de pouvoir cibler certains segments du QE en particulier. C'est pourquoi DC a entrepris d'étudier diverses solutions et souhaite se renseigner sur les options qui existent dans le marché pour élaborer un modèle à moyen ou à long terme grâce auquel la segmentation du QE pourra évoluer et continuer de se développer au cours des prochaines années. Trois critères clés doivent être respectés pour atteindre cet objectif :

- 1) la solution, semblable à l'outil « valeurs sociales », doit fournir la segmentation psychographique et le marketing numérique;
- 2) l'outil doit lier les valeurs touristiques du QE avec la segmentation psychographique et les modèles des médias et du marketing numériques;
- 3) DC doit avoir la capacité de donner accès à cet outil de QE modernisé à l'industrie au moyen de licences accordées à des OMD et à des entreprises du secteur privé.

5. Renseignements demandés

La présente demande de renseignements a pour but de trouver des organisations en mesure de répondre aux critères énumérés à la section 4. À cette fin, DC vous demande ce qui suit :

1. Votre organisation est-elle en mesure de fournir une solution qui répond à tous les critères énumérés à la section 4?

2. Veuillez donner une estimation du coût de la solution.
3. Veuillez expliquer comment votre organisation arriverait à répondre aux critères énumérés aux points 1), 2) et 3) de la section 4. Critères particuliers.
4. Veuillez décrire toute difficulté que vous entrevoyez et ce que vous proposez pour la surmonter.
5. Comment votre organisation a-t-elle employé cette solution pour soutenir la réussite d'autres clients? Veuillez donner un exemple en précisant le contexte, les tâches réalisées, les mesures prises et le résultat.
6. Veuillez énumérer et expliquer les principaux facteurs dont votre organisation tiendrait compte au moment d'établir les futures exigences opérationnelles liées à la mise en œuvre de cette solution.
7. Veuillez décrire toute tendance pertinente observée dans l'industrie qui pourrait avoir une incidence sur la mise en œuvre de cette solution.

6. Instructions pour les soumissions

Les fournisseurs intéressés doivent envoyer les renseignements demandés et le formulaire de soumission signé au plus tard **le 5 décembre 2017 à 14 h, heure du Pacifique**, à l'adresse courriel indiquée, à l'attention de la personne-ressource suivante :

Tyler Liu
Conseiller en approvisionnement
procurement@destinationcanada.com

Les soumissions doivent être en format PDF et la ligne d'objet du courriel doit indiquer le titre et le numéro de la présente demande de renseignements (voir la page couverture du présent document). Les envois électroniques ne doivent pas dépasser huit mégaoctets, signature de courriel comprise. Au besoin, les fournisseurs intéressés doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de huit mégaoctets). Dans leur message, les fournisseurs intéressés doivent donner une description de chacune des pièces jointes et indiquer le nombre de courriels qu'ils envoient.

Les fournisseurs intéressés doivent signer et remplir le formulaire de soumission (annexe A) afin d'indiquer qu'ils reconnaissent, entre autres, que les soumissions envoyées à la suite de la présente demande de renseignements ne créent ni lien ni obligation juridique relativement à l'approvisionnement en biens ou en services.

Pour toute question sur la présente demande de renseignements, les fournisseurs intéressés doivent s'adresser à la personne-ressource nommée ci-dessus.

ANNEXE A — FORMULAIRE DE SOUMISSION

1. Renseignements sur le fournisseur

Veuillez remplir le présent formulaire et nommer une personne-ressource chargée de répondre aux questions et d'assurer la communication durant le processus de demande de renseignements.	
Dénomination sociale complète :	
Autres noms sous lesquels l'entreprise exerce ses activités :	
Adresse municipale :	
Ville et province ou État :	
Code postal :	
Numéro de téléphone :	
Numéro de télécopieur :	
Site Web de l'entreprise (le cas échéant) :	
Nom et poste de la personne-ressource :	
Numéro de téléphone de la personne-ressource :	
Numéro de télécopieur de la personne-ressource :	
Adresse courriel de la personne-ressource :	

2. Cadre de référence

En répondant à la présente demande de renseignements, le fournisseur intéressé accepte le cadre de référence suivant.

a. La demande de renseignements n'est pas un processus d'appel d'offres officiel

La présente demande de renseignements est publiée aux fins de collecte de renseignements et n'a pas pour but de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat A ». Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, la présente demande de renseignements n'entraînera pas nécessairement de négociations subséquentes, l'attribution directe d'un contrat ou un appel d'offres ouvert ou sur invitation et ne constitue pas un engagement de DC à se procurer des biens ou des services.

b. La demande de renseignements ne limite pas les droits antérieurs de DC

La présente demande de renseignements ne limite aucun des droits antérieurs de DC. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, DC se réserve expressément le droit, à sa

discrétion :

- (i) de demander des renseignements supplémentaires aux fournisseurs potentiels, y compris à des fournisseurs qui n'ont pas répondu à la présente demande de renseignements ou d'engager une discussion avec eux;
- (ii) d'engager des négociations directes portant sur l'approvisionnement en biens ou en services avec des fournisseurs potentiels, qu'ils aient répondu ou non à la présente demande de renseignements;
- (iii) de communiquer avec un nombre restreint de fournisseurs potentiels, qui peuvent être limités à ceux qui ont répondu à la présente demande de renseignements ou inclure des fournisseurs potentiels qui n'y ont pas répondu, aux fins d'un processus d'appel d'offres pour l'approvisionnement en biens ou en services;
- (iv) de choisir de procéder par voie d'appel d'offres ouvert, dans le cadre duquel tous les fournisseurs potentiels, qu'ils aient répondu ou non à la présente demande de renseignements, peuvent concourir pour l'attribution d'un contrat d'approvisionnement en biens ou en services;
- (v) de choisir de ne pas se procurer les biens ou les services visés par la présente demande de renseignements.

Ces droits expressément réservés s'ajoutent à tous les autres droits de DC qui existaient avant la publication de la présente demande de renseignements.

c. Les tarifs indiqués sont à titre indicatif seulement

Les tarifs fournis par les fournisseurs intéressés sont à titre indicatif seulement et ne les lient pas. Les engagements juridiquement contraignants en matière de tarifs et d'achats seront établis dans les modalités d'un processus d'appel d'offres subséquent ou à la signature d'un accord écrit.

d. L'information indiquée dans la présente demande de renseignements est estimative

DC et ses conseillers ne font aucune déclaration et ne fournissent aucune garantie relativement à l'exactitude de l'information contenue dans la présente demande de renseignements ou communiquée par addenda. Toute quantité indiquée ou donnée contenue dans la présente demande de renseignements ou communiquée par addenda est une estimation fournie à titre indicatif.

e. Les parties sont responsables de leurs frais respectifs

DC n'est pas responsable des dépenses engagées par les fournisseurs intéressés, y compris les dépenses liées à la préparation des soumissions liées à cette demande de renseignements. Les parties sont responsables de leurs frais respectifs dans le cadre du présent processus de demande de renseignements, y compris tous les frais liés i) à la préparation et à la publication de la présente demande de renseignements; ii) à la préparation et au dépôt d'une soumission; iii) à toute autre activité liée au présent processus de demande de renseignements.

f. Exactitude des soumissions

Les fournisseurs intéressés attestent que les renseignements qu'ils fournissent sont, à leur connaissance, complets et exacts.

g. Les soumissions ne seront pas rendues

À moins d'indication contraire dans la présente demande de renseignements ou de demande expresse à cet effet, les soumissions et les documents à l'appui ne seront pas rendus aux fournisseurs.

h. Renseignements confidentiels de DC

Tous les renseignements fournis par DC ou obtenus auprès de celle-ci relativement à la présente demande de renseignements, avant ou après la publication de la demande et sous quelque forme que ce soit : i) sont la propriété exclusive de DC et doivent être traités dans la plus stricte confidentialité; ii) doivent uniquement servir à répondre à la présente demande de renseignements; iii) ne peuvent être divulgués sans autorisation écrite préalable de DC; iv) doivent être immédiatement retournés à DC à la demande de celle-ci.

Les fournisseurs intéressés ne peuvent à aucun moment communiquer directement ou indirectement avec les médias pour parler de la présente demande de renseignements sans autorisation écrite préalable de DC.

i. Renseignements confidentiels des fournisseurs intéressés

Comme DC est régie par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada, les renseignements qui lui sont fournis en réponse à la demande de renseignements pourraient être divulgués. Les fournisseurs ne doivent pas inclure de renseignements exclusifs ou confidentiels dans leur soumission. Par la présente, les fournisseurs intéressés reconnaissent que tous les renseignements fournis dans leur soumission, y compris ceux qui sont fournis à titre confidentiel, peuvent être divulgués par DC. Si nécessaire, les soumissions des fournisseurs peuvent être divulguées de manière confidentielle à des conseillers engagés par DC pour la conseiller ou l'aider durant le processus de demande de renseignements, notamment aux fins d'examen. DC peut également rendre public le nom de tout fournisseur intéressé.

j. Droit applicable

Le processus de demande de renseignements est régi par les lois de la province de la Colombie-Britannique et les lois du Canada qui s'appliquent et sera interprété conformément à ces lois.

Signature du témoin

Signature du représentant du fournisseur

Nom du témoin

Nom du représentant du fournisseur

Poste du représentant du fournisseur

Date