



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

## **Demande de propositions avec négociations**

Titre du concours :	Système de gestion des dépenses (SGD)
Numéro du concours :	DC-2020-PO-02
Date et heure limites :	Le 15 avril 2020 à 14 h (HP)
Autorité contractante :	Paulina Orozco Conseillère en approvisionnement 604-638-8372 <a href="mailto:procurement@destinationcanada.com">procurement@destinationcanada.com</a>

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, sauf 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, qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (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 soutient 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 fournissent le meilleur rendement du capital investi. DC mène des activités dans 10 marchés géographiques cibles : l'Allemagne, l'Australie, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni. Pour en savoir plus, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

### A.1. Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (la « **DDPN** ») a pour objet de solliciter des propositions pour un système de gestion des dépenses (SGD) capable de s'intégrer parfaitement à SAP ByDesign et au logiciel de gestion des voyages. Le système proposé doit transmettre et stocker des données au Canada ou en Europe seulement et doit respecter la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC, présentée à l'annexe 6, ainsi que les autres exigences réglementaires, notamment en matière de confidentialité. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

Voici en bref les principaux impératifs de DC pour le SGD :

- Interface utilisateur en français et en anglais, et système respectant la *Loi sur les langues officielles*<sup>1</sup> du Canada;
- Conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*<sup>2</sup> du Canada, au *Règlement général sur la protection des données* (le « RGPD »)<sup>3</sup> ainsi qu'à toutes les exigences de sécurité établies par le gouvernement du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement<sup>4</sup> et sa Directive sur la gestion de la sécurité<sup>5</sup>;
- Intégration parfaite à SAP ByDesign et au logiciel de gestion des voyages;
- Conformité à toutes les exigences de la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC (voir l'annexe 6);
- Technologie de reconnaissance optique des caractères (ROC) éprouvée;
- Prise en charge et conversion des demandes de remboursement en diverses devises;
- Approbations personnalisables et possibilité d'établir différents niveaux d'approbation selon la tâche;
- Capacité de production de rapports détaillés, notamment des tableaux de bord et des rapports analytiques;
- Capacité d'extraction de données en grandes quantités;
- Applications conviviales compatibles avec les appareils mobiles;
- Suivi et surveillance de la conformité.

---

<sup>1</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>

<sup>2</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

<sup>3</sup> <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/tcs-sdc/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

<sup>4</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

<sup>5</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

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 juridiquement contraignant 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 ou 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 de plus de quatre (4) ans le contrat initial. 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 et démonstrations.

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 les présentations ou démonstrations et la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Présentations ou démonstrations (section F) 30 %

Après l'évaluation des présentations ou démonstrations, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seules les propositions des soumissionnaires présélectionnés passeront à l'évaluation fondée sur la tarification proposée.

B.2.3 Tarification proposée (section G) 30 %

Total 100 %

B.2.4 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles avec un nombre limité de soumissionnaires parmi ceux ayant obtenu les meilleurs résultats, conformément à l'article H.10, Négociations.

## 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 **15 avril 2020 à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Les soumissionnaires assument l'entière responsabilité de la soumission de leur 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 **23 mars 2020 à 9 h (HP)** pour poser, par courriel, des questions à l'autorité contractante. Les réponses aux questions soumises avant cette date seront publiées au plus tard le **7 avril 2020**.

Si DC estime, à son entière discrétion, que la réponse à certaines questions est de l'intérêt de l'ensemble des soumissionnaires, elle mettra à la disposition de tous un résumé anonyme des questions et réponses, qui prendra la forme d'une modification. Le nom de l'auteur de chacune des questions sera tenu confidentiel.

Si un soumissionnaire estime que, en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, DC risque de dévoiler un aspect confidentiel de sa proposition, il peut accompagner cette question d'une note expliquant pourquoi il souhaite l'exclure des questions et des réponses publiées. Si DC acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si DC rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

### B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le **8 avril 2020 à 14 h (HP)**.

Veuillez noter que la déclaration d'intention ne fait pas partie des exigences obligatoires. Les soumissionnaires qui omettent de l'envoyer peuvent quand même présenter leur proposition dans les délais prescrits.

### B.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à [procurement@destinationcanada.com](mailto:procurement@destinationcanada.com), en indiquant « **DDPN DC-2020-PO-02, Système de gestion des dépenses – CONFIDENTIEL** » à la ligne d'objet du courriel. Les informations suivantes doivent également figurer dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;
- le nom et le poste 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 dans leur proposition les documents suivants :

- 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 G – 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 indiquer sans détour et en détail comment ils satisfont aux critères énoncés. 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

En tant que société d'État fédérale du gouvernement du 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 premier plan, augmenter les recettes d'exportation du tourisme pour le pays, contribuer à la création d'emplois et améliorer la compétitivité du secteur canadien du voyage et du tourisme sur la scène internationale.

Dans le cadre du mandat de DC, le personnel voyage, offre de l'accueil, participe à des événements et en organise, toujours dans le but de faire connaître les expériences incroyables et la diversité extraordinaire qu'offre le Canada au reste du monde. Les employés dont le travail exige des déplacements doivent ensuite demander le remboursement de leurs dépenses, conformément à la politique et aux lignes directrices de DC en matière de voyage et d'accueil. Les employés de DC au Canada et dans les marchés étrangers (Chine, Japon, États-Unis et Royaume-Uni) sont tenus de respecter la politique et les lignes directrices de leur employeur en matière de voyage et d'accueil dans leurs demandes de remboursement. Actuellement, le traitement et l'approbation de ces demandes se font manuellement, sur papier.

### C.2 Objectif

DC a besoin d'un système de gestion des dépenses (SGD) pour traiter un grand volume de demandes de remboursement de façon efficace et rentable. Le SGD doit pouvoir s'intégrer à SAP ByDesign et au logiciel de gestion des voyages.

Le SGD aura pour objectif premier l'uniformisation, la simplification et l'automatisation du processus d'approbation et de remboursement des dépenses de voyages, d'accueil, de conférences, d'événements (DVACE) et autres dans l'organisme.

L'entrepreneur retenu fournira un SGD qui permettra à DC d'automatiser les préautorizations, d'établir des seuils pour la réservation, de consigner les infractions à la politique ou aux lignes directrices et de suivre les tendances de réservation dans le tableau de bord de chaque employé pour déceler toute non-conformité. Le SGD augmentera l'efficacité de tout l'organisme en accélérant le processus d'approbation et de paiement, et il allégera le travail requis de tous, tant pour la soumission que pour le traitement des demandes, des formulaires et des rapports connexes.

### C.3 Portée des travaux

#### C.3.1 Qualifications et capacités

L'entrepreneur fournira à DC un système de gestion des dépenses (SGD) intégré qui :

- s'intégrera à SAP ByDesign;
- s'intégrera au logiciel de gestion des voyages;
- pourra s'intégrer aux systèmes de fournisseurs indépendants, comme les fournisseurs de cartes de crédit, les chaînes hôtelières ou les entreprises de covoiturage;
- permettra à DC d'automatiser les préautorizations;
- permettra d'établir des seuils pour la réservation;
- détectera les infractions à la politique et aux lignes directrices;
- suivra les tendances de réservation dans le tableau de bord de chaque employé pour déceler toute non-conformité.

Le SGD doit également être en mesure de répondre aux exigences suivantes :

<b>Administration générale</b>	
1	Permettre l'accès depuis divers appareils (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes, téléphones cellulaires), au moyen de divers navigateurs (Chrome, Firefox, Internet Explorer).
2	Offrir une interface utilisateur en français et en anglais et respecter la <i>Loi sur les langues officielles</i> <sup>6</sup> du Canada.
3	Fonctionner au moyen d'une technologie infonuagique ne demandant pas de ressources supplémentaires du centre de données de DC.
4	Permettre la personnalisation des champs et laisser DC décider des renseignements requis ou facultatifs à fournir par les utilisateurs.
5	Pouvoir stocker une quantité illimitée de pièces justificatives en PDF, tout en respectant les politiques de DC sur la conservation des données.
<b>Téléversement</b>	
6	Permettre de téléverser directement dans le système des fichiers en divers formats (JPG, PDF, Word, Excel, etc.).
7	Permettre de téléverser directement dans le système intégré, en lots ou individuellement, des images et des fichiers en divers formats (JPG, PDF, Word, Excel, etc.).
8	Permettre à DC de téléverser dans le système des gabarits pouvant être joints aux rapports de dépenses comme pièces justificatives.
9	Permettre de choisir l'emplacement de sauvegarde exact au moment du téléversement (p. ex. téléversement direct au 22 janvier, dans la demande de remboursement 78).
10	Permettre de téléverser des données de différentes façons (en cliquant sur un lien, par glisser-déposer, par recherche dans les dossiers).
11	Permettre aux utilisateurs de téléverser des données et des rapports hors ligne (l'utilisateur peut ouvrir des rapports de dépenses, les remplir et les téléverser même dans un avion, sans accès à Internet).
<b>Recherche</b>	
12	Permettre d'exécuter une recherche complète de diverses manières, y compris par plage de dates, emplacement, nom d'utilisateur, réseau, type de rapport, numéro de demande, mot-clé, bureau ou région, et capacité d'ajouter des termes d'interrogation négatifs (exclusion de certains termes précis, par exemple <i>congrès</i> ).
13	Être doté d'une fonction de recherche pouvant reconnaître les mots apparentés.
14	Permettre de chercher du contenu par langue.
<b>Organisation</b>	
15	Permettre de créer et de restructurer l'arborescence de dossiers servant à classer et à déposer les demandes et leurs pièces justificatives (reçus, courriels, captures d'écran, formulaires Excel), et permettre de créer des sous-dossiers.
16	Permettre de catégoriser les rapports de dépenses et les utilisateurs en leur associant diverses étiquettes (date de réception, utilisateur, emplacement, but de l'événement, montant d'argent).
17	Permettre de consulter et de classer les rapports, les formulaires et les demandes avec facilité à chaque étape du processus : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En cours – utilisateur.</li> <li>2. En attente d'approbation.</li> <li>3. Approuvé.</li> <li>4. En attente de paiement.</li> <li>5. Renseignements supplémentaires requis.</li> <li>6. Refusé.</li> </ol>

<sup>6</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>

18	Permettre de reconnaître et de classer facilement les rapports, les formulaires et les demandes contenant des exceptions, en fonction de l'utilisateur, du service et de l'approbateur.
19	Permettre d'établir plusieurs niveaux d'approbation selon les seuils particuliers établis par DC.
20	Être accessible dans une application compatible avec les appareils Apple et Android.
21	Permettre de déléguer le traitement des demandes à différents utilisateurs dans l'organisme en fonction d'une matrice de délégation des pouvoirs d'approbation.
22	Permettre de téléverser chaque année les plans de voyage, dont les données seront utilisées par le système pour rappeler aux voyageurs leurs déplacements à venir et les dates de remise ou d'approbation des rapports de dépenses, et pour comparer le budget prévu dans le plan de voyage aux dépenses réelles.
<b>Gouvernance</b>	
23	Fournir un processus de gestion des droits automatisé permettant à DC de déterminer où et comment les produits logiciels peuvent être utilisés.
24	Permettre aux utilisateurs de lire et d'accepter les modalités d'utilisation, ce qui devrait être un prérequis à toute tâche dans le système.
25	Enregistrer, consigner et signaler les cas où un utilisateur ou un approbateur a accordé une permission ou a accepté ou ignoré un avertissement.
26	Enregistrer la date et l'heure auxquelles les demandes d'utilisation sont envoyées et approuvées, entre autres lorsque des permissions sont accordées aux exceptions par un détenteur de pouvoirs délégués.
27	Permettre aux utilisateurs administrateurs de créer et de modifier des demandes de permissions et de modifier la matrice de délégation des pouvoirs d'approbation selon les besoins.
28	Permettre de signaler ou de bloquer certains utilisateurs.
29	Permettre à certains utilisateurs de contourner les exigences et de dépasser les seuils préétablis de la politique avec la permission du détenteur de pouvoirs délégués (p. ex. approbation générale accordée à un voyageur en particulier pour les frais d'accueil inférieurs à une somme établie).
30	Établir automatiquement l'ordre d'exécution des tâches dans les flux de travail.
<b>Inscription des utilisateurs, gestion des permissions et sécurité</b>	
31	Permettre à l'administrateur de créer et de gérer les comptes utilisateurs.
32	Permettre d'exiger que chaque utilisateur ait un identifiant assorti d'un mot de passe complexe contenant obligatoirement des majuscules et des minuscules, des chiffres et des caractères spéciaux.
33	Permettre au Service des technologies de l'information de DC de forcer les utilisateurs à changer de mot de passe chaque année.
34	Permettre de donner accès au système tant aux auditeurs internes (indépendants) qu'au Bureau du vérificateur général (BVG).
35	Permettre d'octroyer à plusieurs utilisateurs l'accès à un même compte (p. ex. l'adjoint de direction peut accéder aux comptes des voyageurs pour générer les rapports de dépenses, mais les rapports doivent être envoyés par les voyageurs).
36	Permettre de bloquer les utilisateurs après un certain nombre de tentatives de connexion infructueuses.
37	Respecter les exigences prévues par le <i>Règlement général sur la protection des données</i> (RGPD) <sup>7</sup> .
38	Ne pas stocker de données à l'extérieur du Canada, du Royaume-Uni et de l'Union européenne, et suivre toutes les mesures de sécurité établies par le gouvernement

<sup>7</sup> <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/tcs-sdc/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

	du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement <sup>8</sup> et sa Directive sur la gestion de la sécurité <sup>9</sup> .
39	Respecter les exigences de la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC (voir l'annexe 6).
40	Permettre la réinitialisation par courriel des mots de passe oubliés.
41	Permettre la gestion du contrôle d'accès avancé (p. ex. un utilisateur administrateur peut octroyer et retirer les pouvoirs d'approbation).
42	Permettre aux utilisateurs de s'inscrire eux-mêmes pour créer un compte et un flux de travail aux fins d'approbation de la demande par l'administrateur.
43	Permettre à DC de révoquer facilement l'accès d'un utilisateur au système.
<b>Données produites</b>	
44	Prendre en charge les demandes de remboursement en diverses devises (renminbi, yen, dollar américain, peso, won, etc.).
45	Permettre la conversion des dépenses dans diverses devises (voir ci-dessus).
46	Permettre de modifier et de conserver des données concernant les taux d'imposition de divers pays (p. ex. taux pondérés) et de les appliquer aux demandes de remboursement.
47	Permettre l'extraction de grandes quantités de données.
48	Permettre de personnaliser l'apparence des gabarits et des champs.
49	Permettre de récupérer les données d'une période de plusieurs années (p. ex. toutes les demandes et toutes les pièces justificatives examinées et approuvées pour le voyageur X entre 2020 et 2022).
50	Permettre l'envoi d'un avis aux voyageurs 30 et 15 jours avant la date de début d'un voyage pour leur rappeler de faire leurs réservations.
51	Permettre l'approbation des demandes d'avances de voyage et le suivi des avances versées et non réglées en fonction des dates de voyage (balance chronologique des avances de voyage non réglées classées par noms de voyageurs).
52	Permettre aux utilisateurs d'être avisés lorsque leurs demandes sont approuvées, modifiées, en attente de paiement ou refusées, ou encore que d'autres renseignements sont requis.
53	Permettre à l'équipe des Finances d'examiner et de modifier le code des demandes avant qu'elles ne soient extraites du système.
54	Permettre de comparer les plans de voyage aux dépenses réelles (comparaison entre le budget et le montant réel).
55	Permettre l'intégration du calendrier de l'adresse courriel de l'employé pour que s'enregistrent les détails de l'itinéraire servant à calculer les indemnités journalières.
56	Permettre à DC d'indiquer les champs obligatoires et facultatifs et de modifier ces critères selon les besoins.
<b>Outils de développement</b>	
57	Permettre à l'administrateur de DC de modifier les éléments obligatoires et facultatifs en fonction du type de rapport.
58	S'intégrer parfaitement au logiciel SAP ByDesign.
59	S'intégrer parfaitement au logiciel de gestion des voyages hébergé par une ou des agences de gestion des voyages externes.
60	Fournir une technologie de reconnaissance optique des caractères (ROC) éprouvée pour le français, l'anglais et d'autres langues (japonais, coréen, espagnol, mandarin, allemand, etc.).
61	Permettre la compilation et le déchiffrement de données dans des langues autres que l'anglais et le français (japonais, coréen, espagnol, mandarin, allemand, etc.).
62	Permettre l'intégration des données de géolocalisation pour les demandes de remboursement du kilométrage.

<sup>8</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

<sup>9</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

Rapports	
63	Permettre de générer des rapports détaillés par voyageurs, par types de dépenses, par devises, etc.
64	Permettre de générer des tableaux de bord et des rapports prédéfinis grâce auxquels DC pourra vérifier la conformité aux politiques internes et analyser les tendances dans les dépenses.
65	Permettre la séparation entre les dépenses personnelles et professionnelles.
66	Permettre de déterminer le montant adéquat des indemnités journalières et des indemnités de faux frais en fonction de la durée du voyage et du temps passé dans les transports (durée du vol, nombre de jours en déplacement, moment des vols).
67	Permettre de générer des rapports présentant tous les cas de non-conformité avec la politique de DC et assurer une surveillance continue à cet égard.
68	Permettre de générer aisément des rapports selon divers critères (date de soumission, permissions accordées, coût total, coût du billet d'avion, classe du billet d'avion, nom de l'hôtel, ville).
69	Permettre d'exporter les rapports dans les formats courants (Excel, CSV, PDF, etc.).
70	Fournir un tableau de bord qui aidera les utilisateurs à classer, à compiler et à parcourir les renseignements et les rapports pertinents.
71	Permettre de générer des rapports sur le recours aux services de partenaires et sur les marques utilisées (Air Canada, WestJet, Fairmont, etc.).
72	Permettre de voir la comparaison entre le budget et les dépenses réelles dans un format convivial.
73	Permettre aux utilisateurs de fournir de la rétroaction à l'administrateur (p. ex. recherches infructueuses), et aux utilisateurs administrateurs d'accéder aux données recueillies qui auront été stockées.
74	Pouvoir générer des analyses globales et effectuer l'analyse de tendances.

#### C.4 Produits livrables et échéancier

L'entrepreneur devra :

- soumettre à DC un plan de mise en œuvre aux fins d'examen et d'approbation d'ici juillet 2020;
- procéder au déploiement du système intégré d'ici le 30 septembre 2020.
- fournir la formation nécessaire à DC avant la date de lancement.

#### C.5 Normes de rendement et mesure de la qualité

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec ses partenaires 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, le rendement de l'entrepreneur est évalué au moins deux fois par an au moyen du système d'évaluation du rendement des entrepreneurs mis au point par DC.

L'entrepreneur doit régler sans délai tout problème de rendement soulevé dans le cadre du système d'évaluation du rendement des entrepreneurs. Si le processus révèle de graves préoccupations quant au rendement, l'entrepreneur peut être tenu de travailler avec DC pour mettre en œuvre un plan d'amélioration du rendement.

#### C.6 Responsabilités et soutien de DC

DC désignera un chargé de projet pour traiter les demandes entrantes et sortantes et la correspondance. Le chargé de projet devra :

- a) servir de gestionnaire de la relation avec l'entrepreneur en collaborant avec le gestionnaire de projet désigné par ce dernier, et veiller à ce que les projets et les tâches soient réalisés dans le respect des délais, du budget et de la portée prévus;
- b) fournir les renseignements nécessaires sur les politiques encadrant les voyages, l'accueil, les événements et les dépenses;
- c) formuler ses commentaires sur le plan de projet, puis l'approuver;
- d) rester en contact avec l'entrepreneur, principalement au moyen du système de l'entrepreneur, ce qui implique de prévoir des appels de mise au point réguliers et des réunions ou des conférences téléphoniques consacrées au projet, selon les besoins;
- e) donner son approbation à l'environnement de test et établir les exigences pour le déploiement complet du système;
- f) assurer l'approbation et l'acceptation du système de production;
- g) travailler avec l'entrepreneur à l'intégration des systèmes et veiller à ce que l'information requise soit consignée et accessible;
- h) soumettre l'entrepreneur à une évaluation annuelle pour faire en sorte que la qualité des éléments livrables fournis par l'entrepreneur corresponde aux exigences du contrat.

## **C.7 Responsabilités de l'entrepreneur**

L'entrepreneur devra :

### **C.7.1 Responsabilités générales**

- a) fournir une plateforme pleinement fonctionnelle d'ici le 30 septembre 2020;
- b) respecter les échéances établies à la section C.4 de la présente DDPN.

### **C.7.2 Configuration, essais et mise en œuvre**

- a) L'entrepreneur devra créer la solution de bout en bout, la tester et établir une stratégie de mise en œuvre complète.
- b) L'entrepreneur doit avoir de l'expérience dans le déploiement d'un SGD dans une société d'État fédérale canadienne ou une organisation comparable.
- c) L'entrepreneur devra établir un calendrier d'essai et de mise en œuvre et le respecter. Ce calendrier doit prévoir le lancement du système selon un ordre logique et tenir compte de l'incidence des changements organisationnels. Le plan de mise en œuvre devra recevoir l'approbation écrite de DC avant le début du travail.
- d) L'entrepreneur sera responsable des stratégies d'essais d'acceptation par l'utilisateur, en collaboration avec DC.
- e) L'entrepreneur aura à coordonner et à gérer tous les aspects du système et des essais d'acceptation par l'utilisateur.

### **C.7.3 Migration et conversion des données**

- a) L'entrepreneur devra s'informer sur les logiciels et les fournisseurs de services actuels de DC pour trouver une façon efficace d'intégrer les pratiques et le système en place au nouveau SGD.
- b) L'entrepreneur travaillera avec DC pour intégrer les systèmes et veiller à ce que les renseignements requis soient enregistrés et accessibles.
- c) L'entrepreneur devra confirmer que l'intégration des systèmes a bien fonctionné et que la qualité et l'intégrité des données demeurent inchangées.

### **C.7.4 Formation et communication**

- a) L'entrepreneur devra former le formateur de DC, l'équipe des Finances et les superutilisateurs de sorte que DC soit ensuite à même d'offrir de la formation en classe et de répondre aux questions des utilisateurs finaux. Il incombe à l'entrepreneur de dresser un plan de formation qui présentera clairement comment les utilisateurs finaux réussiront, grâce à la formation, à tirer pleinement parti du nouveau système.
- b) L'entrepreneur devra aussi préparer tous les documents de formation (documents de référence de base, aide-mémoire, matériel de formation en classe, etc.) dans les deux langues officielles.
- c) L'entrepreneur devra rédiger le matériel de communication nécessaire et pertinent présentant de façon détaillée le nouveau système aux employés.

### **C.7.5 Soutien après la mise en œuvre**

- a) L'entrepreneur sera tenu de régler tout problème découvert après la mise en œuvre, quel que soit le temps qu'il devra y consacrer.
- b) L'entrepreneur devra offrir aux utilisateurs un soutien technique continu, selon les besoins. Il sera tenu de répondre aux demandes de soutien des utilisateurs conformément à son accord sur les niveaux de service (ANS) standard. Ce document doit pouvoir être fourni sur demande.
- c) L'entrepreneur peut avoir à fournir du soutien technique sur place, dans les bureaux de DC à Vancouver. Il devra fournir son aide par téléphone, par conférence Web ou en personne. Pour les tâches à effectuer sur place, DC mettra à sa disposition les postes de travail et les accès qu'il lui faut. Cependant, l'entrepreneur doit assumer tous les frais de déplacement et de séjour associés aux services de soutien à fournir.

## **C.8 Risques et contraintes**

### **C.8.1 *Loi sur la protection des renseignements personnels* et exigences concernant la protection des données**

- a) Dans la mise en œuvre de son système et, parallèlement, dans la gestion de renseignements personnels, l'entrepreneur devra prendre en considération et respecter les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Canada) et de toute autre loi canadienne applicable qui concerne la confidentialité.<sup>10</sup>
- b) L'entrepreneur devra respecter les exigences prévues par le *Règlement général sur la protection des données* (« RGPD ») en ce qui concerne le traitement et la manipulation des

---

<sup>10</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

données personnelles appartenant aux employés et aux travailleurs de Destination Canada qui vivent dans l'Union européenne.<sup>11</sup>

- c) L'entrepreneur procédera au stockage des données au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne. S'il choisit de stocker ou de transmettre des renseignements personnels à l'extérieur du Canada, il devra s'assurer de respecter les exigences de sécurité énoncées par le gouvernement du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement<sup>12</sup> (juillet 2019) et sa Directive sur la gestion de la sécurité<sup>13</sup>.
- d) L'entrepreneur doit être en mesure de fournir à DC des rapports SOC 2<sup>14</sup> de type 2 durant la phase de négociation du contrat, et chaque année par la suite.
- e) Au besoin, l'entrepreneur doit être prêt à se soumettre à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) menée par DC.

### **C.9 Comptes rendus et communication**

DC pourrait demander à l'entrepreneur de lui fournir des rapports mensuels, trimestriels ou annuels sur le volume de travail ou des rapports sur l'avancement du travail, selon les besoins.

L'entrepreneur devra fournir à DC des rapports SOC 2 de type 2 chaque année.

Dans la mesure du possible, toutes les communications entre DC et l'entrepreneur devront se faire par téléphone ou conférence Web. La présence virtuelle et d'autres solutions de réunion à distance serviront lorsqu'elles sont envisageables. Si l'entrepreneur doit se déplacer, c'est lui qui doit assumer tous les frais de déplacement.

### **C.10 Gestion des comptes et remplacement du personnel**

L'entrepreneur devra désigner une personne-ressource principale (le « gestionnaire de compte ») en mesure de travailler en collaboration avec l'équipe des Technologies de l'information et l'équipe des Finances de DC et d'assumer la responsabilité de la coordination de toutes les activités décrites au présent énoncé de travail. Ceci comprend notamment des appels périodiques pour faire le point sur la situation, la gestion des échéanciers, les documents faisant le point sur la situation, la gestion du budget, l'organisation des appels et des réunions et le suivi après les réunions.

Il est possible que le gestionnaire de compte et les éventuels autres représentants doivent travailler ou collaborer avec diverses tierces parties (fournisseurs sous-traitants de DC, partenaires de l'industrie touristique, etc.). Dans ce cas, l'entrepreneur fera affaire avec l'équipe des Communications et des Programmes internationaux de DC, laquelle se chargera de prendre contact avec les partenaires.

L'entrepreneur doit tenir DC au courant de tout remplacement de personnel clé, comme celui d'un associé affecté au service ou à la gestion du compte de DC, ou de l'associé de l'entrepreneur en matière de relations avec le client et de service général à la clientèle.

---

<sup>11</sup> <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/tcs-sdc/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

<sup>12</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

<sup>13</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

<sup>14</sup> <https://www.cpacanada.ca/fr/ressources-en-comptabilite-et-en-affaires/audit-et-certification/controle-interne/publications/guide-soc-2>

## **C.11 Charges et comptabilité**

### **C.11.1 Facturation**

- a) L'entrepreneur devra fournir à DC des factures mensuelles sur lesquelles figureront les travaux effectués et un numéro de facture.
- b) L'entrepreneur paiera les factures de fournisseurs tiers associées à l'exécution des services. Il présentera ensuite à DC un rapport mensuel comprenant le résumé des travaux réalisés et accompagné des pièces justificatives associées (copie de tous les reçus et factures).

### **C.11.2 Livres et registres**

- a) L'entrepreneur devra tenir des livres et des registres bien classés, conformément aux principes comptables généralement reconnus.
- b) L'entrepreneur devra préparer et tenir des livres et des registres comptables concernant tous les travaux fournis à DC, ainsi que tous les engagements financiers et les dépenses engagées en rapport avec les travaux effectués.
- c) DC aura le droit d'inspecter tous les livres et registres comptables relatifs aux factures et de vérifier les montants inclus.

### **C.11.3 Frais de déplacement**

- a) Les employés et les fournisseurs de l'entrepreneur ne devront se déplacer que si c'est raisonnablement nécessaire pour effectuer les travaux, et seulement s'ils ont reçu une autorisation préalable de se déplacer de la part de DC et que les dépenses engagées dans le cadre du déplacement sont conformes aux lignes directrices de DC en matière de voyage.

## SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

---

Les critères impératifs doivent être entièrement satisfaits pour que les propositions soient évaluées.

### D.1 Critères impératifs

1. L'interface utilisateur du SGD doit être offerte en français et en anglais, et le système doit respecter la *Loi sur les langues officielles*<sup>15</sup> du Canada.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

2. Le SGD doit être conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*<sup>16</sup> et aux exigences prévues par le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD)<sup>17</sup>. La proposition du soumissionnaire doit aussi répondre aux exigences de sécurité établies par le gouvernement du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement<sup>18</sup> et sa Directive sur la gestion de la sécurité<sup>19</sup>.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

3. DC doit stocker ses données et les transmettre uniquement à l'intérieur du Canada, du Royaume-Uni et de l'Union européenne. S'il y a stockage ou transmission de données à l'extérieur du Canada, le tout doit être conforme aux exigences de sécurité prévues par le gouvernement du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement et sa Directive sur la gestion de la sécurité.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

4. Le soumissionnaire doit fournir à DC des rapports SOC 2 de type 2 chaque année.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

5. Le soumissionnaire doit désigner un gestionnaire de projet ayant déjà déployé un système de gestion des dépenses dans une société d'État fédérale canadienne ou une organisation comparable.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

---

<sup>15</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>

<sup>16</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

<sup>17</sup> <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/tcs-sdc/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

<sup>18</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

<sup>19</sup> <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

6. Le SGD doit pouvoir s'intégrer parfaitement à SAP ByDesign.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

7. Le SGD doit pouvoir s'intégrer parfaitement au logiciel de réservation ou de gestion des voyages.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

8. Le SGD doit répondre à toutes les exigences de la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC (voir l'annexe 6).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

9. Le SGD doit comprendre une technologie de reconnaissance optique des caractères (ROC) éprouvée fonctionnant en anglais et en français sur les applications mobiles.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

10. Le SGD doit prendre en charge les demandes de remboursement en diverses devises : dollar américain, dollar canadien, yen, peso, yuan, roupie, euro, livre sterling, won, etc.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

11. Le SGD doit pouvoir convertir les dépenses et le montant des demandes de remboursement d'une devise à l'autre (p. ex. si un employé canadien voyage aux États-Unis et fournit ses reçus en dollars américains, les montants sont convertis en dollars canadiens pour le calcul du remboursement à verser). Les données sur le taux de change doivent être tirées au préalable d'une base de données de taux de change reconnue, comme celle de la Banque du Canada ou d'Oanda.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

12. Le SGD doit permettre la délégation des tâches d'administration et de traitement des demandes à d'autres utilisateurs au sein de l'organisme (assistants, coordonnateurs).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 13.** Le SGD permet d'établir différents niveaux d'approbation (selon la matrice de délégation des pouvoirs de DC) pour la préautorisation, l'approbation des rapports de dépenses et le traitement des paiements.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 14.** Le SGD doit permettre de générer des rapports détaillés (par utilisateurs ou approubateurs, par types de dépenses, par emplacements, par devises, par dates, etc.).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 15.** DC doit pouvoir personnaliser les champs à remplir et les gabarits du SGD pour établir les questions et les critères obligatoires et facultatifs dans chaque rapport, formulaire et demande.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 16.** Le SGD doit permettre de récupérer les données d'une période de plusieurs années (p. ex. toutes les demandes et toutes les pièces justificatives examinées et approuvées pour le voyageur X entre 2017 et 2020), pour les employés actuels et les anciens employés.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 17.** Le SGD doit pouvoir enregistrer différents taux d'imposition pour divers pays (p. ex. taux pondérés).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 18.** Le SGD doit permettre à DC de téléverser les plans de voyage chaque année et de comparer le budget aux dépenses réelles.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 19.** Le SGD doit avoir la capacité d'extraire de grandes quantités de données dans un format lisible (Excel, PDF, Word, JPG, etc.).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 20.** Le fournisseur du système doit veiller à ce que des mises à jour automatiques se fassent périodiquement.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 21.** Le SGD doit comprendre des tableaux de bord et des rapports prédéfinis qui permettront à DC de vérifier la conformité aux exigences et de connaître les tendances dans les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements (DVACE).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 22.** Le SGD doit permettre des accès pour les vérifications annuelles qui seront effectuées par le Bureau du vérificateur général (BVG) ou d'autres auditeurs internes.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 23.** Le SGD doit être accessible dans une application conviviale compatible avec divers appareils (iPhone, iPad, téléphones Android, ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes) et divers navigateurs (Chrome, Firefox, Internet Explorer, etc.).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 24.** Le SGD doit être basé sur l'infonuagique, et son fonctionnement ne doit pas demander de ressources supplémentaires du centre de données de DC.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 25.** Le SGD doit permettre le téléversement direct de fichiers PDF ou d'images en divers formats (JPG, PDF, Word, Excel, etc.), en lots et individuellement.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

- 26.** Le SGD doit permettre à DC de personnaliser des gabarits dans le système, puis de joindre ces gabarits aux rapports de dépenses comme pièces justificatives nécessaires au processus d'approbation des rapports de dépenses envoyés.

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 Présentation de l'entreprise - Cette section vaut 2%**

E.1.1 Dressez un bref historique de votre entreprise et faites-en une courte présentation, qui comprendra notamment les renseignements suivants :

- (1) Date de constitution en société;
- (2) Structure du capital social (société privée, société ouverte, etc.);
- (3) Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- (4) Nombre de succursales, emplacement, nombre d'employés et répartition;
- (5) Pays dans lesquels l'entreprise est présente;
  - (a) Le cas échéant, indiquer toute difficulté particulière concernant les activités en Chine;
- (6) Description des grandes mises en œuvre menées au cours des 24 derniers mois pour une société d'État canadienne ou une organisation de structure comparable;
  - (a) Indiquer le nombre d'employés qui ont de l'expérience auprès de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations comparables;
- (7) Proportion des revenus générés par les cinq principaux clients de l'entreprise (p. ex. au total, 50 % des revenus proviennent de cinq clients) et estimation du nombre total de clients actuels;
- (8) Exemple des états financiers des trois dernières années (2017, 2018 et 2019).

Veuillez limiter votre réponse à une page, en format de police Arial 12 pt (organigramme et états financiers exclus).

E.1.2 Selon l'échéancier prévu de DC, le SGD aura été déployé et sera pleinement fonctionnel au plus tard le 30 septembre 2020, et le personnel aura été formé à cette date. Veuillez fournir un exemple de plan de projet.

Veuillez limiter votre réponse à deux pages, en format de police Arial 12 pt.

### **E.2 Capacités générales du système – Cette section vaut 6%**

E.2.1 Indiquez si le SGD est accessible dans une application compatible avec divers appareils (iPhone, iPad, Android, etc.) et si l'application fonctionne en mode hors ligne. Décrivez toutes les fonctions hors ligne de l'application. Par exemple, expliquez comment la fonction d'enregistrement de données de votre système peut être utilisée à bord d'un avion.

Veuillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

E.2.2 Dressez la liste des langues offertes dans le SGD, en indiquant si chacune est déchiffrable par ROC, traduisible, affichable ou offerte comme langue d'interface utilisateur.

Veuillez limiter votre réponse à une page, en format de police Arial 12 pt.

E.2.3 Dressez la liste des types de fichiers pouvant être téléversés dans le SGD (PDF, JPG, Excel, Word).

Veuillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.2.4 Le SGD doit s'accompagner d'une technologie de reconnaissance optique de caractères (ROC) éprouvée fonctionnant en anglais et en français. Décrivez brièvement les capacités et l'utilisation de cette technologie dans le SGD, et donnez la liste complète des langues lisibles par ROC.

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

### **E.3 Structure du système et navigation - Cette section vaut 4%**

- E.3.1 Décrivez le processus de recherche et indiquez quels types de données les utilisateurs peuvent chercher dans le système (nom d'utilisateur, type de rapport, numéro de demande, mot-clé, bureau, emplacement, date). Précisez également s'il est possible de segmenter les résultats de recherche par utilisateurs.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.3.2 Expliquez comment il est possible de naviguer dans les tableaux de bord du système, et dressez la liste des types de rapports et des renseignements accessibles pour analyse au moyen des tableaux de bord.

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

- E.3.3 Décrivez comment le système peut reconnaître et classer les rapports de dépenses par étapes de traitement ou par états (en cours, en attente d'approbation, approuvé, en attente de paiement, renvoyé, refusé), et indiquez si le système peut compiler tous les rapports contenant des exceptions et les classer par utilisateurs et par approbateurs.

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

- E.3.4 Expliquez comment DC pourra intégrer et utiliser une matrice de délégation des pouvoirs pour s'assurer que les rapports de dépenses sont approuvés par les bonnes personnes. Indiquez s'il est possible de séparer la hiérarchie d'approbation en différents niveaux et si ces niveaux sont personnalisables (en fonction du montant ou du seuil de pourcentage du montant total de la demande de remboursement).

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.3.5 Décrivez le type de notifications que les utilisateurs recevront lorsqu'ils devront faire les réservations pour un voyage à venir ou lorsqu'un rapport de dépenses devra être remis ou approuvé. Présentez un exemple de notification.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

### **E.4 Services de soutien et de formation - Cette section vaut 2%**

- E.4.1 Exposez la forme que prend le soutien à la clientèle de votre entreprise et comment vous assurez le suivi auprès de vos clients. Indiquez votre mode de communication avec le client (courriel, téléphone, en personne), les disponibilités de votre équipe de soutien (jours et heures de travail) et le type de soutien technique offert avec le système. Annexe votre accord sur les niveaux de service (ANS) à votre document de réponse.

Veillez limiter votre réponse à une page, en format de police Arial 12 pt (ANS en pièce jointe exclus).

- E.4.2 Décrivez la formation que vous offrez, et précisez dans quelles langues elle est offerte. Fournissez également un exemple de plan de formation.

Veillez limiter votre réponse à deux pages, en format de police Arial 12 pt.

- E.4.3 Décrivez le calendrier que suivent généralement vos mises en production de SGD. Indiquez le temps, les ressources humaines et matérielles et le travail requis de la part de DC et de votre entreprise.

Veillez limiter votre réponse à deux pages, en format de police Arial 12 pt.

- E.4.4 Décrivez le processus de création et d'activation de comptes utilisateurs.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

#### **E.5 Fonctions du produit et autres renseignements - Cette section vaut 4%**

- E.5.1 Exposez en détail les options offertes aux clients dans l'éventualité où ils décideraient de confier le contrat et leurs données à un autre fournisseur de services.

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

- E.5.2 Présentez les différentes méthodes qu'offre le SGD pour l'envoi de demandes de remboursement. Faites un survol de chaque méthode.

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

- E.5.3 Indiquez si le SGD permettra à un utilisateur désigné de soumettre des demandes de remboursement pour un autre utilisateur. Par exemple, un adjoint de direction peut-il entrer les dépenses d'un vice-président dans le système? Décrivez le processus de contrôle et précisez comment le système peut déterminer qui a soumis le rapport et qui l'a rempli.

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

- E.5.4 Expliquez comment le SGD gère les indemnités journalières et les indemnités de faux frais, en précisant comment ces montants sont mis à jour et à quelle fréquence. Ajustez-les vous chaque trimestre dans le SGD?

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.5.5 Expliquez comment le SGD traite les avances de voyage. Décrivez la procédure de demande d'avance, le processus de suivi des avances non réglées et le rapprochement lors de la demande de remboursement finale.

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

- E.5.6 Expliquez comment le SGD permet l'approbation des demandes d'avances de voyage et le suivi des avances versées et non réglées en fonction des dates de voyage (balance chronologique des avances de voyage non réglées classées par noms de voyageurs).

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

- E.5.7 Exposez le mode de prise en charge de diverses devises dans le SGD pour l'enregistrement des données et les paiements. Décrivez cette fonction et expliquez comment les taux de change se mettent à jour dans le SGD.

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

- E.5.8 Expliquez comment le SGD enregistre les remboursements de déplacements effectués dans un véhicule personnel pour empêcher les demandes en double. Décrivez comment le SGD mesure l'efficacité des trajets et quels sont les contrôles en place.

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

- E.5.9 Expliquez comment le SGD compare les dépenses estimées aux dépenses réelles pour générer des rapports sur les dépenses totales relativement au budget (comparaisons entre le budget et le montant réel).

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

- E.5.10 Indiquez si le SGD permet l'intégration du calendrier lié à l'adresse courriel des employés pour en tirer des données sur les personnes présentes aux repas (grâce à l'itinéraire sauvegardé) pendant les congrès.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.5.11 Expliquez comment le SGD distingue ce qui constitue une dépense professionnelle remboursable d'une dépense personnelle. Cette distinction est nécessaire lorsque les employés demandent à combiner un voyage d'affaires et un voyage personnel.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

## **E.6 Intégration - Cette section vaut 6%**

- E.6.1 Expliquez comment le SGD permet l'intégration d'applications de tiers pour l'obtention et la visualisation des reçus. Par exemple, si un voyageur de DC utilise l'application Uber pour commander une course, l'application peut-elle s'intégrer au SGD et lui fournir les renseignements nécessaires pour que l'utilisateur n'ait pas à les téléverser lui-même?

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

- E.6.2 Décrivez comment le SGD s'intègre au logiciel de gestion des voyages et à SAP ByDesign. Donnez des exemples d'intégrations semblables réalisées dans le passé.

Veillez limiter votre réponse à trois pages, en format de police Arial 12 pt.

- E.6.3 Exposez comment, une fois les demandes de remboursement approuvées, elles peuvent être envoyées en lots au système de comptes créditeurs de DC dans SAP ByDesign. Décrivez le processus de validation des données qui élimine les risques d'erreur lors du transfert.

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

- E.6.4 Expliquez comment le SGD catégorise les dépenses par types se rattachant aux comptes du grand livre général. Décrivez la gestion de la configuration.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.6.5 Indiquez si le SGD peut s'intégrer aux systèmes de divers fournisseurs de cartes de crédit. Le cas échéant, dressez la liste des fournisseurs pour lesquels l'intégration est possible.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.6.6 Précisez s'il existe une application de gestion des factures électroniques offerte comme logiciel complémentaire au SGD intégré. Le cas échéant, présentez brièvement ce système de gestion des factures électroniques et ses fonctions, et indiquez comment il s'intégrerait à SAP ByDesign et au SGD.

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

#### **E.7 Sécurité et confidentialité - Cette section vaut 4%**

- E.7.1 Précisez comment votre système assurera la récupération des données et leur durabilité. Indiquez dans quels pays les données de DC seront stockées.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.7.2 Indiquez si le SGD est basé sur un nuage public ou sur un nuage local.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.7.3 Décrivez les politiques de gestion de l'information et de conservation des données qui s'appliquent à l'utilisation du SGD par DC, en précisant la façon dont elles respectent les normes du gouvernement du Canada. Indiquez si le système comprend une fonction de suppression automatique des données en fonction de critères établis par DC, et résumez le mode de sauvegarde des données (fréquence, lieu de stockage).

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

- E.7.4 Indiquez comment le SGD détecte les échecs de connexion ou d'authentification et le risque d'utilisation illégitime d'identifiants valides.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.7.5 Indiquez si des logiciels de tiers ou des logiciels ouverts sont utilisés dans le SGD. Le cas échéant, nommez les tiers et donnez tous les détails pertinents.

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

- E.7.6 Décrivez comment le SGD séparera les données de DC de celles d'autres clients.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.7.7 Expliquez comment le SGD et les données qu'il produit peuvent être vérifiés.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

## **E.8 Conformité - Cette section vaut 4%**

- E.8.1 Décrivez comment le SGD empêche l'envoi de demandes de remboursement en double. Expliquez le mécanisme derrière cette fonction et la manière de l'activer.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.8.2 Décrivez comment le SGD empêche l'envoi de demandes de remboursement s'il y a des données manquantes ou erronées (p. ex. absence de preuve de paiement) ou si la politique de DC n'est pas respectée.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.8.3 Décrivez comment le SGD permet de consulter l'historique complet des avertissements, des exceptions et des dérogations pour chaque rapport de dépenses et pour chaque utilisateur.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.8.4 Indiquez comment le SGD empêche l'approbation d'une demande par l'utilisateur qui la soumet.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.8.5 Indiquez la façon dont le SGD respecte les exigences liées aux risques et aux contraintes (article C.8), et donnez la liste de tous les pays où des données seront transmises ou stockées. Fournissez la preuve que le SGD est conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*<sup>20</sup> du Canada et du Règlement général sur la protection des données (RGPD)<sup>21</sup>.

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

- E.8.6 Expliquez comment le SGD peut faire en sorte que les utilisateurs de DC respectent la Politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements (DVACE).

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

## **E.9 Taxes et impôts - Cette section vaut 4%**

- E.9.1 Décrivez comment le SGD peut faire le suivi des modifications aux taxes de vente fédérales et provinciales du Canada et mettre à jour ses données en conséquence. Expliquez également comment le SGD détecte si les taxes sont incluses ou exclues sur les factures et les reçus. Dressez la liste des types de rapports qui peuvent être générés.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.9.2 Décrivez comment le SGD applique ou calcule les retenues d'impôt.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

---

<sup>20</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

<sup>21</sup> <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/tcs-sdc/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

- E.9.3 Indiquez comment le SGD permet d'obtenir l'approbation de différentes personnes pour les divers types de dépenses contenus dans une demande de remboursement. Indiquez s'il est possible pour un utilisateur de faire une demande de remboursement pour des dépenses de voyages et d'accueil dans un même rapport. Précisez l'incidence sur la tarification.

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

- E.9.4 Décrivez toute fonction de production de rapports spécialisée du SGD permettant de comptabiliser les avantages imposables et les taxes de vente.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.9.5 Décrivez comment le SGD permet de modifier et de conserver des données concernant les taux d'imposition de divers pays (p. ex. taux pondérés). Précisez lesquels de ces taux sont inclus et indiquez si DC pourra ajouter des taux et des pays.

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

#### **E.10 Rapports et renseignements - Cette section vaut 4%**

- E.10.1 Expliquez comment, dans le SGD, les approbateurs auront accès aux pièces justificatives en format numérique. Précisez si cette fonction est offerte sur toutes les applications mobiles du système. Décrivez le type d'approbations et de demandes qui peuvent être faites sur les applications mobiles.

Veillez limiter votre réponse à une demi-page, en format de police Arial 12 pt.

- E.10.2 Décrivez les outils de rapport et les tableaux de bord originaux du SGD qui seront immédiatement accessibles, et précisez si de nouveaux types de rapports pourront être configurés par le personnel de DC ou le vôtre.

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

- E.10.3 Présentez la fonction d'interrogation ad hoc, l'analyse approfondie des rapports et les fonctions des tableaux de bord du SGD.

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

- E.10.4 Présentez les capacités d'analyse du SGD, en expliquant comment le système peut suggérer des points à étudier ou à améliorer aux fins d'harmonisation avec les pratiques exemplaires définies par DC.

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

## **SECTION F – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU DÉMONSTRATIONS**

### **F.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations**

DC exigera des soumissionnaires présélectionnés qu'ils lui fassent une présentation ou une démonstration de leur capacité à fournir les services décrits dans l'énoncé de travail (section C). De plus amples renseignements seront communiqués aux soumissionnaires invités à participer à l'évaluation de cette section.

Les soumissionnaires invités à faire une présentation recevront un dossier détaillé et devront satisfaire aux exigences suivantes :

- a) présenter le ou les responsables du compte;
- b) présenter les capacités et l'expertise de leur entreprise;
- c) prouver que les critères impératifs et les critères souhaités seront respectés, conformément à la proposition soumise.

Les présentations ou les démonstrations auront lieu soit par conférence Web, soit au siège social de DC à Vancouver (selon l'emplacement et les disponibilités du soumissionnaire). De plus amples renseignements seront communiqués ultérieurement.

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

## SECTION G – TARIFICATION

---

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct du reste de leur réponse. 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 envisager le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend entre autres 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.

### G.1 Détails de la tarification proposée

Servez-vous du tableau ci-dessous comme d'un modèle de base. Les éléments de la colonne « Services » ci-dessous ne sont qu'un exemple (non exhaustif). Prière d'indiquer tous les services que votre entreprise peut fournir et qui correspondent aux exigences des programmes de DC et aux services requis énoncés dans la portée des travaux, à la section C. Veuillez également indiquer toute fluctuation possible des tarifs en fonction du volume des demandes traitées.

Les détails de la tarification doivent être présentés dans un fichier Excel.

Services	Frais initiaux	Tarif mensuel de base (fondé sur un minimum de 30 rapports de dépenses par mois)	Coût de base par rapport	Coût supplémentaire par rapport au-delà du nombre de base	Nombre de rapports de dépenses minimal de base (par mois) <sup>22</sup>
Service de base Traitement des dépenses					30
Logiciel complémentaire de gestion des factures électroniques					30
<b>Coût total</b>		<i>* Tarif mensuel de base x 12 mois x 7 ans</i>			

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

---

<sup>22</sup> Le nombre minimal de base par mois a été déterminé en fonction du nombre annuel moyen de rapports de dépenses soumis pour approbation. Le volume mensuel peut varier en fonction de la demande dans l'organisme.

Frais initiaux : Coûts de mise en œuvre, qui englobent les coûts du projet d'ajustement du SGD intégré aux besoins de DC et la formation des utilisateurs finaux. Veuillez inclure dans cette colonne tous les frais associés à l'intégration du logiciel à la plateforme SAP ByDesign et au logiciel de gestion des voyages que DC utilise actuellement.

Tarif mensuel de base : Coût mensuel minimal du service, soit le nombre de rapports de dépenses minimal de base multiplié par le coût de base par rapport.

\*  $Coût\ total = (Tarif\ mensuel\ de\ base \times 12\ mois \times 7\ ans)$ .

Coût de base par rapport : Tarification préférentielle proposée comme coût minimal pour chaque rapport de dépenses traité.

Coût supplémentaire par rapport au-delà du nombre de base : Coût pour chaque rapport traité une fois le nombre de rapports minimal atteint.

Nombre de rapports de dépenses minimal de base : Nombre de base de rapports de dépenses par mois.

## **G.2 Escompte**

DC préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours, mais pourrait envisager de payer plus tôt dans l'éventualité d'un escompte pour paiement anticipé.

G.2.1 Indiquez vos modalités de paiement et expliquez tout escompte pour paiement anticipé offert à DC.

## **G.3 Stratégies de tarification**

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, à des mesures incitatives, à des ristournes liées au volume ou à d'autres offres qui lui seraient favorables (rabais, achat en gros volume, crédit pour produit remboursable, etc.). DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

G.3.1 Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC.

## 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 (*)	8 avril 2020 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	23 mars 2020 à 9 h (HP)
Date et heure limites	15 avril 2020 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 13 mai 2020
Avis – DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date	Semaine du 13 juillet 2020
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 [www.achatsetventes.gc.ca](http://www.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](http://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 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 dans la langue que le soumissionnaire préfère utiliser entre ces deux langues.

#### **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 qui font partie des 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 du processus de 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*.<sup>2324</sup>

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.

---

<sup>23</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/page-1.html>

<sup>24</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

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 engagés 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 ou 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**

---

<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
6	Politique en matière de gestion documentaire interne de DC

## 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, poste, 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 \_\_\_\_\_ 2020

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

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.

OU

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 addendas ou modifications à la présente DDPN et tenu compte de ceux-ci dans votre proposition. Veuillez énumérer les addendas et modifications en question, s'il y a lieu.

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

---

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

---

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

---

N° de la modification/de l'addenda :	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 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 : \_\_\_\_\_

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 affecté au compte de DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de DC.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de DC un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu.
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne).
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à DC. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables.
7. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables.
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser DC en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres.
9. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate.
10. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux.
11. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration.
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
13. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si DC met fin au contrat ou annule un ordre de travail particulier pour cause de violation de contrat, elle n'a aucune obligation de rémunérer le travail réalisé.
14. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de DC avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat.
15. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique.
16. En cas de différend, une intervention de la haute direction sera sollicitée, suivie d'un arbitrage exécutoire à Vancouver, en Colombie-Britannique, conformément aux règles du British Columbia International Commercial Arbitration Centre.

## **ANNEXE 6 : POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DOCUMENTAIRE INTERNE DE DC**

---



Canadian Tourism  
Commission

Commission canadienne  
du tourisme

### **Politique en matière de gestion documentaire**

Date d'entrée en vigueur : 29 janvier 2009

Date de la dernière modification : 11 décembre 2013

#### **Objectif**

La présente politique établit le programme de gestion documentaire de la Commission canadienne du tourisme (CCT).

#### **Application**

La présente politique est valable pour tous les documents, les employés et les unités opérationnelles de la CCT.

Le programme de gestion documentaire établi s'applique aux documents papier et électroniques, ainsi qu'à tous les types de données qui répondent à la définition du terme « document » figurant dans la présente politique.

#### **Définitions**

Dans le cadre de la présente politique,

Le terme **document** désigne tout document ou fichier créé, reçu et conservé par la CCT ou son personnel pour des motifs d'affaires, des obligations contractuelles ou les deux, indépendamment du support ou du format. Pour consulter la liste complète des documents de la CCT se rapportant à la présente politique, veuillez vous reporter à l'annexe A – *CTC\_Record Classification.xls*.

La **gestion documentaire** est le domaine de la gestion qui s'appuie sur les théories d'archivage et les pratiques exemplaires professionnelles. Elle définit la période de conservation des documents, en vue de soutenir la compétitivité, d'assurer le respect de la législation et de servir aux générations futures.

Approuvé par le comité de vérification du conseil d'administration le : 22 mai 2014

Le **déla** de **conservation** est la période pendant laquelle les ressources documentaires sont conservées avant qu'elles puissent être éliminées en toute légalité. Cette période est calculée à partir de la dernière fois que le document a été modifié ou utilisé, et elle est habituellement indiquée en années. Par exemple, une facture d'un fournisseur qui est datée du 2 mai 2013 et dont le délai de conservation est de sept ans sera détruite le 31 décembre 2020.

Le **personnel** comprend les employés et le personnel de gestion.

### Fonction

Le programme de gestion documentaire :

Établit et tient à jour les politiques, les procédures et les outils de gestion documentaire.

Assure la mise en œuvre des politiques, des procédures et des outils de gestion documentaire.

Gère le système de tenue des documents de la CCT, notamment la classification, la conservation et l'archivage des documents.

### Responsabilités

Les responsabilités en matière de gestion documentaire sont réparties de la façon suivante :

- Vice-président, Finances, et chef des opérations financières
  - Promouvoir une culture qui accorde de l'importance aux documents et à leur gestion.
  - Veiller à ce que la responsabilisation de la gestion documentaire fasse partie intégrante du cadre redditionnel de la CCT.
  - Affecter les ressources nécessaires au fonctionnement du programme de gestion documentaire.
  - Revoir et approuver les calendriers de conservation et les décisions quant au devenir des documents.
- Responsable de la gestion des documents
  - Élaborer et tenir à jour les politiques, les procédures et les outils de gestion documentaire qui s'appliquent à la CCT, notamment :
    - Un manuel de gestion documentaire;
    - Un système de classification pour l'ensemble de la CCT;
    - Les calendriers de conservation.
  - Veiller à l'application des politiques, des procédures et des outils de gestion documentaire existants.

Approuvé par le comité de vérification du conseil d'administration le : 22 mai 2014

- Donner de la formation sur les politiques, les procédures et les technologies de gestion documentaire.
- Tenir la direction informée des changements et des tendances, tant professionnels que techniques, en matière de gestion documentaire.
- Informer la direction de l'avancement du programme de gestion documentaire.
- Gestionnaires de toutes les unités opérationnelles
  - Veiller au respect des politiques et des procédures de gestion documentaire au sein de l'unité.
  - Désigner un agent de liaison qui agira comme principal interlocuteur pour le programme de gestion documentaire.
- Chaque employé : appliquer les politiques et les procédures de gestion documentaire aux documents relevant de leur contrôle, étant entendu que ces documents sont la propriété de la CCT.

### Surveillance

Il incombe aux gestionnaires d'unité opérationnelle de veiller au respect des politiques et des procédures de gestion documentaire au sein de leur unité. Le responsable de la gestion des documents peut entreprendre un examen de la gestion documentaire afin de s'assurer de la conformité.

### Normes connexes et renvois

- *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, 2004.
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, 1985.
- *Loi sur les langues officielles*, 1985.
- *Loi sur l'accès à l'information*, 1985.
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, 1985.
- *Loi sur la preuve au Canada*, 1985.
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques – Partie 2 : Documents électroniques*, 2000.
- *Règlement sur l'accès à l'information*, 1985.
- *Règlement sur la protection des renseignements personnels*, 1985.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Politique sur l'accès à l'information, 2008.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Politique sur la protection de la vie privée, 2008.
- Norme ISO 15489:2001 Information et documentation – Gestion des documents.
- Norme CAN/CGSB 72.34-2005. Office des normes générales du Canada. Enregistrements électroniques – Preuves documentaires.

Approuvé par le comité de vérification du conseil d'administration le : 22 mai 2014

- ARMA (Association des administrateurs et des gestionnaires des documents). Compétences de base en gestion des documents et de l'information, 2007.
- Conférence de Sedona. Les principes de Sedona Canada : L'administration de la preuve électronique, 2008.

#### Évaluation de la politique

La présente politique est sujette à examen et à modification.

#### Documents à l'appui

Annexe A : **CTC\_Record Classification.xls** – Liste des documents établie par la CCT. Les documents en question répondent à la définition du terme « document » figurant dans la présente politique. Leur délai de conservation et la méthode qui a servi à les archiver sont également conformes à cette politique.

Annexe B : Représentants d'unité opérationnelle aux termes de la présente politique.

Annexe C : Manuel de gestion documentaire.

Approuvé par le comité de vérification du conseil d'administration le : 22 mai 2014