



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de gestion des voyages
Numéro du concours :	DC-2021-AK-04
Date et heure limites :	Le 24 juin 2021 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Annie Kao Conseillère en approvisionnement procurement@destinationcanada.com

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

SECTION A – INTRODUCTION

À Destination Canada, nous sommes convaincus de la puissance du tourisme.

Notre vision est d'améliorer la qualité de vie des Canadiens et d'enrichir la vie des visiteurs.

Notre mission est d'influencer l'offre et de stimuler la demande dans l'intérêt des résidents, des communautés et des visiteurs, le tout grâce à de la recherche d'avant-garde, à un alignement sur les secteurs public et privé et à un marketing du Canada réalisé au pays et à l'étranger. En collaboration avec nos partenaires, nous faisons, ici comme dans d'autres pays, la promotion du Canada comme destination touristique quatre saisons de premier choix pour les voyages d'agrément et d'affaires.

La stratégie de Destination Canada met l'accent sur les marchés où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui donnent le meilleur rendement du capital investi. Nous misons sur la recherche pour orienter notre marketing fondé sur des données probantes dans neuf marchés d'agrément cibles : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, les États-Unis, la France, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni. En outre, notre équipe des Événements d'affaires tire parti d'une analyse approfondie du marché mondial pour cibler les grappes internationales qui correspondent aux secteurs économiques prioritaires du Canada.

Nous sommes convaincus que la diversité est la première richesse du Canada et que c'est aussi ce qui touche le plus les voyageurs. C'est pourquoi nous sommes résolus à agir comme champions de l'inclusion avec notre personnel, sur notre lieu de travail et dans nos interactions avec nos partenaires comme avec les voyageurs.

Destination Canada est une société d'État appartenant entièrement au gouvernement du Canada, qui a été créée en vertu de la *Loi sur la Commission canadienne du tourisme*.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (« DDPN ») vise à solliciter des propositions pour des services de gestion des voyages. Le logiciel tiers proposé associé aux services de gestion des voyages offerts doit protéger les données conformément aux lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation en matière de protection des données personnelles, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), aux lois et règlements de nombreux autres pays, à la Politique de gestion des dossiers internes de DC, telle que décrite à l'annexe 6, et à d'autres exigences en matière de protection de la vie privée et de réglementation. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de DC pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et 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 avant la date et l'heure limites (la « date limite »), le **24 juin 2021 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 peuvent poser des questions par courriel à l'autorité contractante **d'ici le 8 juin 2021 à 14 h (HP)**. Les réponses aux questions soumises avant cette date seront publiées au plus tard le **18 juin 2021**.

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 indiquer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le **20 juin 2021 à 14 h (HP)**.

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

B.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à procurement@destinationcanada.com, en indiquant « **DDPN DC-2021-AK-04, Système de gestion des voyages – CONFIDENTIEL** » à la ligne d'objet du courriel. Les renseignements suivants 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 – Tarification proposée (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

Destination Canada (DC) a son siège social à Vancouver, au Canada, et possède également des bureaux à Ottawa, en Ontario, ainsi qu'au Royaume-Uni, au Japon et en Chine. DC a recours aux services d'agents généraux des ventes en Australie, en Corée du Sud, en France, en Inde et au Mexique. DC a besoin de l'assistance d'un ou de plusieurs entrepreneurs en mesure de fournir des services de gestion des voyages de haute qualité aux marchés ciblés.

DC a un contrat avec une agence de gestion de voyages qui utilise à la fois des agents en direct et un outil de réservation en ligne (OBT) pour gérer les besoins de DC en matière de voyages de ses employés et membres du conseil d'administration et de certains partenaires commerciaux. L'équipe canadienne de DC effectue chaque année plus de 500 voyages.

C.2 Objectif

DC a besoin de l'assistance d'une agence de gestion de voyages pour planifier, réserver, organiser et programmer les voyages nationaux et internationaux et résoudre les problèmes les concernant. L'agence de gestion de voyages doit disposer d'un outil de réservation en ligne (OBT) capable de s'intégrer à la solution de gestion des dépenses de DC et d'une équipe d'agents spécialisés qui seront en mesure d'apprendre, de comprendre et de respecter les politiques et lignes directrices rigoureuses de DC en matière de voyages, qui sont prescrites par le gouvernement fédéral.

Les services d'une agence de gestion de voyages expérimentée sont requis pour les marchés suivants :

- Japon;
- Royaume-Uni;
- Chine;
- Canada.

L'entrepreneur sélectionné fournira à DC des services liés aux voyages, qui permettront aux employés et aux membres du conseil d'administration de DC et à certains de ses partenaires commerciaux (tels que les planificateurs d'événements) de réserver des vols, l'hébergement et des voitures de location au moyen d'un outil de réservation en ligne et, si nécessaire, avec l'aide d'un agent en direct capable d'effectuer des réservations pour des itinéraires complets lors de voyages internationaux et nationaux.

C.3 Portée des travaux

L'entrepreneur fournira à DC des services de gestion des voyages et une plateforme d'outil de réservation en ligne. L'agence de gestion de voyages fournira les services suivants :

- Service dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais;
- Services d'urgence et de résolution de problèmes 24 heures sur 24;
- Agents de réservation et de voyages en direct en mesure d'effectuer des réservations pour des itinéraires simples et complexes (plusieurs escales), nationaux et internationaux.

L'agence de gestion de voyages doit être en mesure d'assurer les services et fonctions suivants :

Administration générale	
1	Offrir la formation et le soutien linguistique en français et en anglais pour tous les services.
2	Permettre l'accès à un outil de réservation en ligne (OBT) à partir de divers appareils (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes, téléphones cellulaires) et de divers navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, Internet Explorer).
3	Permettre la réservation de voyages multisegments et à objectifs multiples. Permettre à l'utilisateur de réserver des vols, des hôtels et des voitures de location et obtenir des renseignements sur un itinéraire.
4	Posséder une expérience de la prestation de services à une société d'État fédérale canadienne.
5	Respecter la politique de voyage, les lignes directrices et les procédures de réservation propres à DC.
Normes de service	
6	Permettre l'accès à ses agents par téléphone ou par courriel selon un délai de réponse standard inférieur à 12 heures.
7	Être en mesure d'informer l'utilisateur que sa réservation a été effectuée dans les 30 minutes suivant la réservation. DC juge acceptable la confirmation de l'itinéraire par courriel.
8	Accélérer les demandes de voyage urgentes et fournir un service d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 permettant de joindre des agents en direct afin de résoudre des problèmes.
9	Utiliser le profil des voyageurs de DC pour satisfaire leurs préférences et leurs besoins.
10	Conclure un accord sur les niveaux de service (ANS) à la demande de DC.
11	Fournir un processus de réservation pour les demandes urgentes ou pressantes qui nécessitent une modification de l'itinéraire et un acheminement hiérarchique le jour même.
12	Offrir un délai de réponse maximum garanti du bureau de réservation d'un (1) jour ouvrable pour les réservations de voyage et les modifications d'itinéraire. Délai de réponse moyen de quatre (4) heures pour les demandes ordinaires et de trente (30) minutes pour les demandes urgentes.
Outil de réservation en ligne (OBT)	
13	Offrir un OBT pouvant s'intégrer au système de gestion des dépenses de DC – Chrome River Mercury.
14	Assurer l'intégration au système des fournisseurs de cartes de crédit et permettre l'utilisation de plusieurs cartes de crédit pour une même réservation.
15	Proposer un OBT possédant une application mobile qui peut être téléchargée sur différents appareils (iPhone, iPad, appareil sous Android, tablette, PC, ordinateur portable) et mise à jour en temps réel par connexion Internet sécurisée.
16	Bloquer et alerter l'utilisateur en cas de tentative de réservation non conforme à la politique sur les voyages.
17	Offrir une interface utilisateur en français et en anglais et un système conforme à la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Canada ¹ .

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

18	Offrir un OBT reposant sur le nuage et ne nécessitant aucune ressource supplémentaire au centre de données de DC.
19	Offrir un OBT proposant en premier à l'utilisateur ses options préférées (p. ex. vols les moins chers, vols sans escale, etc.).
20	Permettre la personnalisation des champs et laisser DC décider des renseignements requis ou facultatifs à fournir par les utilisateurs.
21	Permettre la recherche et la mémorisation de plusieurs options de réservation afin de proposer le voyage le plus efficace et le plus rentable (c.-à-d. la possibilité de comparer plusieurs itinéraires de voyage avant la sélection finale et la réservation du voyage).
22	Permettre la mémorisation des renseignements propres au voyageur (préférences de siège, autorisation de catégorie de billet d'avion, renseignements sur le programme de fidélité, etc.) dans un profil de voyageur accessible au voyageur, aux administrateurs de DC et à tous les agents de l'agence de gestion de voyages affectés à l'assistance à DC pour l'organisation de voyages.
Service à la clientèle et formation	
23	Fournir un guide renseignant sur l'utilisation adéquate des services et des systèmes connexes (OBT).
24	Affecter à DC des agents de réservation connaissant les politiques, les procédures et les lignes directrices de DC.
25	Répondre aux besoins des voyageurs d'affaires fréquents ayant des besoins complexes en matière de voyages et d'horaires et devant souvent changer d'itinéraire.
26	Informers les voyageurs et les personnes qui effectuent des réservations de DC des changements aux règles d'entrée à la destination, des avis de santé et de sécurité et des changements pertinents aux itinéraires réservés qui lui sont communiqués, et aider les voyageurs en correspondance concernés. Capacité d'aider DC à remplir son devoir de diligence en fournissant des coordonnées et de l'information à jour sur l'emplacement et le transporteur afin de pouvoir localiser les voyageurs et communiquer avec eux en cas d'urgence.
Fonctionnalité	
27	Offrir la possibilité de catégoriser les itinéraires de voyage et les utilisateurs selon différentes étiquettes (date de réservation, utilisateur, lieu, objet du voyage, montant).
28	Être en mesure d'obtenir des tarifs préférentiels pour les voyageurs de DC auprès des hôtels et des compagnies aériennes partenaires de DC.
29	Pouvoir accéder aux tarifs hôteliers proposés aux entreprises et aux gouvernements pour les voyages nationaux et internationaux.
30	Offrir la possibilité de filtrer les hôtels par plage de tarifs et par distance par rapport au lieu, conformément aux limites tarifaires ² selon la ville imposées à DC par le gouvernement fédéral.
31	Offrir la possibilité d'envoyer des notifications automatiques aux utilisateurs lorsque des détails d'un itinéraire changent, lorsque les réservations de voyage sont effectuées ou lorsque des renseignements supplémentaires sont nécessaires avant qu'une réservation puisse être finalisée.
32	Offrir la possibilité d'autoriser un représentant à réserver un voyage pour le compte d'un autre utilisateur avec des mesures de contrôle.

² Se reporter à l'annexe 7.

33	Permettre d'intégrer et de pousser les données de calendrier dans le courriel ou le calendrier Outlook d'un employé.
34	Offrir l'accès à des rapports (portant sur les données de voyage et de réservation de DC).
35	Offrir la possibilité d'obtenir des documents et des justificatifs concernant les itinéraires (tarif de vol choisi, lieu, durée du voyage, prix payé, crédits utilisés, etc.).
36	Fournir des services de planification de congrès et de réunions (p. ex. réservation de blocs de chambres, réservation de voyages de groupe et comparaison des coûts des lieux).
37	Permettre l'utilisation de l'application partout dans le monde, y compris en Chine.
Gouvernance	
38	Permettre aux utilisateurs de lire et d'accepter les modalités d'utilisation, ce qui devrait être un préalable à l'accès à l'OBT et à la communication avec les agents de l'agence de gestion de voyages pour réserver un voyage.
39	Enregistrer, consigner et signaler les cas où un utilisateur ou un approbateur a accordé une permission ou a accepté ou ignoré un avertissement.
40	Offrir la possibilité de mémoriser la date et l'heure auxquelles les demandes d'utilisation ont été effectuées ou accordées, y compris lorsque des exceptions ont été accordées par des autorités déléguées (par courriel ou par appel téléphonique aux agents de l'agence de gestion de voyages).
41	Enregistrer avec exactitude tous les voyages réservés et rendre les itinéraires accessibles à DC aux fins de vérification des renseignements concernant les frais de voyage.
42	Permettre l'extraction de grandes quantités de données en format Excel.
Enregistrement des utilisateurs, gestion des autorisations, sécurité et confidentialité	
43	Permettre à l'administrateur de créer et de gérer les comptes utilisateurs.
44	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.
45	Permettre au Service des technologies de l'information de DC de forcer les utilisateurs à changer de mot de passe chaque année.
46	Permettre de séparer les données de l'utilisateur de DC des données des autres clients.
47	Permettre l'authentification unique ou l'intégration aux comptes de réseau de DC.
48	Fournir aux vérificateurs internes (indépendants) et au Bureau du vérificateur général (BVG) l'accès aux données et aux dossiers contenus dans l'OBT.
49	Permettre à plusieurs utilisateurs l'accès à un compte (c.-à-d. permettre aux assistants de direction d'accéder à des comptes de voyageurs pour réserver des voyages et créer des itinéraires).
50	Permettre de bloquer les utilisateurs après un certain nombre de tentatives de connexion infructueuses.
51	Se conformer aux exigences prévues par le <i>Règlement général sur la protection des données</i> (RGPD) ³ .
52	Protéger les données conformément aux lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation concernant la protection des données personnelles, à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (LPRPDE) et aux lois et règlements de nombreux autres pays.

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

	Respecter la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC, présentée à l'annexe 6, ainsi que les mesures de sécurité stipulée dans la Politique sur la sécurité du gouvernement ⁴ du gouvernement du Canada et dans sa Directive sur la gestion de la sécurité ⁵ .
--	--

C.4 Produits livrables et échéancier

Obligations de l'entrepreneur :

- Soumettre un plan détaillé de mise en œuvre et de conversion à l'approbation de DC d'ici octobre 2021;
- Mettre en œuvre et intégrer le nouvel OBT d'ici janvier 2022;
- Fournir une formation à DC en fonction des besoins avant la date de mise en service.

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 et les lignes directrices 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) approuver l'environnement de test et fournir les exigences relatives au déploiement complet des services et outils, systèmes ou plateformes de l'agence de gestion de voyages;

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

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

- f) tester et approuver la configuration de l'outil de réservation en ligne;
- g) travailler avec le contractant pour intégrer la plateforme de l'OBT et veiller à ce que les renseignements nécessaires soient enregistrés et accessibles;
- 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 des services de voyage entièrement fonctionnels et un outil de réservation en ligne d'ici le 1^{er} janvier 2022;
- b) respecter les échéances établies à l'article C.4 de la présente DDPN.

C.7.2 Configuration, essais et mise en œuvre

- a) L'entrepreneur personnalisera et testera entièrement l'OBT. L'entrepreneur sera tenu d'élaborer la stratégie de mise en œuvre et d'intégration complète.
- b) L'entrepreneur doit avoir l'expérience de la mise en œuvre d'un OBT au sein d'une société d'État fédérale canadienne ou autre entité similaire.
- c) L'entrepreneur élaborera et suivra un calendrier de test et de mise en œuvre au cours duquel le déploiement des services de voyage et de l'OBT s'effectuera selon une séquence logique et qui prendra en considération les répercussions du changement organisationnel produit. 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 sera chargé de la coordination et de la gestion de tous les aspects des services de voyage et de l'OBT et des tests 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 à l'OBT.
- b) L'entrepreneur travaillera avec DC pour intégrer l'OBT et veiller à ce que les renseignements requis soient enregistrés et accessibles.
- c) L'entrepreneur devra confirmer que l'intégration des services de voyage et de l'OBT 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 et les superutilisateurs de DC de sorte que DC soit ensuite à même d'offrir de la formation adéquate et de répondre aux questions des utilisateurs finaux. L'élaboration du plan de formation incombera à l'entrepreneur. Le plan exposera de façon claire la manière dont les utilisateurs finaux recevront la formation nécessaire sur l'OBT ou autres services de voyage, au besoin.

- b) L'entrepreneur sera chargé de l'élaboration de l'ensemble de la documentation de formation dans les deux langues officielles, notamment des documents de référence généraux, des aides à l'utilisation et du matériel didactique.
- c) L'entrepreneur fournira les supports de communication nécessaires et pertinents qui seront utilisés pour informer les employés sur les détails des services offerts et de l'OBT.

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. Ces documents doivent être fournis à DC 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. Tous les frais de voyage et les frais de subsistance liés à l'assistance requise seront à la charge de l'entrepreneur.

C.7.6 Normes de service

L'entrepreneur respectera des normes de service conformes au tableau ci-dessous :

Aperçu des normes de service	
Description des services	Norme
Disponibilité de l'agent en direct du bureau de réservation	De 5 h à 17 h (HP)
Demande de renseignements au bureau de réservation – Délai de réponse maximum	1 jour ouvrable [entre 5 h et 17 h (HP)]
Demande de renseignements au bureau de réservation – Délai de réponse moyen	4 heures [entre 5 h et 17 h (HP)]
Demande urgente du bureau de réservation – Délai de réponse maximum	30 minutes [entre 5 h et 17 h (HP)]
Service d'urgence sans frais	24 heures sur 24, 7 jours sur 7

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 de DC, de ses employés, des membres de son conseil d'administration et de certains partenaires commerciaux de DC, l'entrepreneur devra prendre en considération et respecter les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Canada)⁶ et de toute autre loi canadienne applicable qui concerne la confidentialité.

⁶ <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

- b) L'entrepreneur devra aussi respecter les exigences prévues par le *Règlement général sur la protection des données* (« RGPD »)⁷ en ce qui concerne le traitement et la manipulation des données personnelles appartenant aux employés et aux travailleurs de DC qui vivent dans l'Union européenne, ou dans la mesure où le RGPD est applicable.
- c) L'entrepreneur doit stocker les données, en particulier les renseignements personnels de DC, de ses employés, des membres de son conseil d'administration et de certains partenaires commerciaux de DC, aux endroits suivants : au Canada, au Royaume-Uni, dans l'Union européenne, en Australie, en Nouvelle-Zélande ou aux États-Unis. Si l'entrepreneur a l'intention de stocker ou de transmettre des renseignements personnels à l'extérieur du Canada, il s'assurera que les données sont transmises et stockées conformément aux exigences de sécurité énoncées dans la Politique sur la sécurité du gouvernement⁸ (juillet 2019) du gouvernement fédéral et de sa Directive sur la gestion de la sécurité⁹.
- d) L'entrepreneur doit être en mesure de fournir à DC des rapports SOC 2¹⁰ 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 seront utilisées 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.

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

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

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

¹⁰ <https://www.cpacanada.ca/fr/ressources-en-comptabilite-et-en-affaires/audit-et-certification/controle-interne/publications/guide-soc-2>

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.

C.11 Charges et comptabilité

C.11.1 Facturation

- a) Au moment de la réservation, l'entrepreneur devra fournir à DC des factures 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. S'il y a lieu, 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 voyage

- 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. a) Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée de la manière dont il traite les renseignements personnels de ses clients. Une copie de la politique de confidentialité du soumissionnaire en vigueur au moment de la présente DDPN doit être soumise à DC aux fins d'examen.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

- b) Le soumissionnaire doit stocker et conserver les données (plus précisément, les renseignements personnels concernant DC, ses employés, les membres de son conseil d'administration et certains de ses partenaires commerciaux) dans les endroits suivants :
- Canada;
 - Union européenne;
 - Royaume-Uni;
 - Australie, Nouvelle-Zélande; ou
 - États-Unis.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

2. Les services de voyage et l'outil de réservation en ligne (OBT) doivent être conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada¹¹ et aux exigences énumérées dans le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD)¹². La proposition du soumissionnaire doit aussi répondre aux exigences de sécurité établies par le gouvernement du Canada dans la Politique sur la sécurité du gouvernement¹³ et la Directive sur la gestion de la sécurité connexe¹⁴.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

3. L'interface utilisateur de l'agence de gestion de voyages et de l'outil de réservation en ligne (OBT) doivent être en français et en anglais et le système doit être conforme à la *Loi sur les langues officielles* du Canada¹⁵.

¹¹ <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-21/index.html>

¹² <https://www.deleguescommerciaux.gc.ca/guides/gdpr-eu-rgpd.aspx?lang=fra>

¹³ <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

¹⁴ <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

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

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

4. Le soumissionnaire doit disposer d'un outil de réservation en ligne (OBT) capable de s'intégrer à la solution de gestion des dépenses de DC – Chrome River Mercury.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

5. L'outil de réservation en ligne doit être accessible au moyen d'une application conviviale compatible avec divers appareils (iPhone, iPad, appareil sous Android, ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes) et divers navigateurs (Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, etc.).

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

6. Le soumissionnaire doit assurer un soutien technique pour la configuration de la politique et des lignes directrices de DC dans l'outil de réservation en ligne et pour toute question technique découlant de la personnalisation, au besoin.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

7. Le soumissionnaire doit disposer d'agents en direct en mesure de mener à bien le processus de réservation pour le compte des utilisateurs de DC, conformément à la politique de voyage de cette dernière. Il s'agit notamment de proposer aux utilisateurs des options de vol, de leur réserver des hôtels, de réserver leur siège selon leurs préférences, de les aider à utiliser les crédits de voyage de DC, de résoudre les problèmes et d'effectuer toutes les autres tâches de la réservation de voyage.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

8. Le soumissionnaire doit désigner un gestionnaire de compte. Le soumissionnaire doit désigner un gestionnaire de compte secondaire ou de secours pour les cas où le gestionnaire de compte principal n'est pas libre.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

9. Le soumissionnaire doit fournir des services d'agent de réservation en direct sans frais durant les heures d'ouverture, soit de 5 h à 17 h (HP) (au minimum). Les agents doivent être en mesure de répondre dans un délai maximum d'un jour ouvrable.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

10. Le soumissionnaire doit avoir la capacité de fournir un service d'urgence aux voyageurs. Le service d'urgence doit être accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

11. Le soumissionnaire doit avoir la capacité de tenir à jour les profils des voyageurs de DC, de les mettre à jour et d'effectuer des réservations conformément indications et aux préférences du voyageur énoncées dans le profil.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

12. Le soumissionnaire doit pouvoir conserver les renseignements et les préférences des voyageurs ainsi que les politiques et lignes directrices de DC dans la base de données de l'agence de gestion de voyages. Tous les agents de réservation qui aideront DC à effectuer des réservations de voyage devront connaître ces renseignements et y avoir accès.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

13. Le soumissionnaire doit être en mesure de produire des rapports prédéfinis qui permettront à DC d'examiner les frais de réservation de voyage, les renseignements sur le lieu et l'ensemble des justificatifs et preuves à l'appui. Le système de voyage utilisé devra permettre l'exportation massive de données dans Excel.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

14. Le soumissionnaire doit être en mesure de fournir aux vérificateurs internes et au Bureau du vérificateur général (BVG) les renseignements demandés.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

15. 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

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

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

- a) Date de constitution en société;
- b) Structure de propriété de l'entreprise (p. ex. privée, publique);
- c) Composition et fonctions de l'équipe de la haute direction (organigramme);
- d) Pays dans lesquels l'entreprise est présente;
 - Le cas échéant, indiquer toute difficulté particulière concernant les activités en Chine;
- e) Le montant proportionnel des revenus générés par vos cinq (5) plus gros clients (p. ex. 50 % au total pour ces cinq clients) accompagné d'une estimation du nombre total de clients actuels;
- f) Exemplaire des états financiers des trois dernières années (2018, 2019 et 2020);
- g) Exemplaires des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude;
- h) Exemplaires des politiques ou lignes directrices relatives à la diversité et à l'inclusion.

Veillez limiter votre réponse à une page, en format de police Arial 12 pt (à l'exception de l'organigramme, des états financiers et politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude).

Pondération : 2 %.

E.1.2 Selon l'échéancier prévu de DC, le contrat devra être exécuté par l'agence de gestion de voyages sélectionnée d'ici septembre 2021 et les services de voyage commenceront à être offerts en janvier 2022. Fournir un exemple de plan de projet décrivant la possibilité de réalisation selon cet échéancier.

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

Pondération : 2 %.

E.1.3 Décrivez le plan de communication de votre gestionnaire de compte dédié et la manière dont il travaillera régulièrement avec le chargé de projet de DC et la principale personne-ressource en matière de voyage.

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

Pondération : 1 %.

E.1.4 Veuillez fournir des exemples de l'expérience que votre agence de gestion de voyages a acquise, au cours des 36 derniers mois, dans la fourniture de services à une société d'État fédérale canadienne ou à une autre entité de taille comparable qui effectue des voyages de même échelle.

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

Pondération : 2 %.

E.2 Administration générale

E.2.1 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.

Pondération : 3 %.

E.2.2 Expliquez votre capacité à fournir les services aux bureaux internationaux de DC situés au Japon, au Royaume-Uni et en Chine. Dans votre réponse, veuillez fournir les éléments suivants :

- a) Des exemples de situations ou de comptes dans lesquels votre agence de gestion de voyages est parvenue à gérer un client possédant de multiples bureaux internationaux. Incluez une description de la manière dont l'agence de gestion de voyages coordonne et fournit des services à des bureaux internationaux.
- b) Une liste de toutes les langues dans lesquelles le service est proposé, y compris les options linguistiques disponibles lorsqu'on accède à un agent de réservation ou à l'OBT. Indiquez si les langues proposées sont traduisibles, affichables ou offertes comme langue d'interface utilisateur.
- c) Une liste complète des pays et fuseaux horaires dans lesquels le service est offert, ainsi qu'une description du niveau de service procuré selon le pays s'il diffère du niveau de service offert au Canada.

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

Pondération : 5 %.

E.2.3 Exposez la forme que prend le soutien à la clientèle de votre entreprise et comment vous assurez le suivi auprès de vos clients. Veuillez inclure ce qui suit :

- a) Le mode de communication avec les clients (par courriel, par téléphone, par messages textes), les disponibilités de votre équipe de soutien (jours et heures de travail), ainsi que le type et l'étendue du soutien technique offert avec l'OBT.
- b) Veuillez démontrer comment vous aiderez DC à remplir son devoir de diligence en fournissant des coordonnées et de l'information à jour sur l'emplacement et le transporteur afin de pouvoir localiser les voyageurs et communiquer avec eux en cas d'urgence.
- c) Veuillez inclure une copie de votre accord sur les niveaux de service (ANS).

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

Pondération : 4 %.

E.3 Normes de service

E.3.1 Décrivez comment les agents de réservation utiliseront les profils de voyageur de DC pour satisfaire les préférences et les besoins des voyageurs. Indiquez les renseignements qui seront conservés dans le profil du voyageur et la fréquence à laquelle ils seront mis à jour et consultés par les agents.

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

Pondération : 3 %.

- E.3.2 Décrivez votre protocole d'acheminement hiérarchique des demandes de voyage urgentes. Incluez un aperçu du délai de réponse de vos agents, y compris pour le service d'urgence en dehors des heures ouvrables.

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

Pondération : 3 %.

- E.3.3 Veuillez décrire la façon dont votre organisation respectera les normes de service énoncées à l'article C.7.6. Décrivez le processus de partage des renseignements avec d'autres agents dans le cas où l'agent initial ne serait pas en mesure de traiter la demande à l'intérieur de son quart de travail. Incluez une description du délai moyen s'écoulant entre la réservation et la planification initiales et la confirmation de l'itinéraire.

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

Pondération : 5 %.

- E.3.4 Décrivez la façon dont les agents de réservation seront amenés à suggérer l'utilisation de points de fidélité ou de surclassement électronique lors de la réservation d'un itinéraire.

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

Pondération : 2 %.

E.4 Outil de réservation en ligne

- E.4.1 Expliquez comment l'OBT s'intègre au système de gestion des dépenses de DC – Chrome River Mercury. Veuillez fournir des exemples de réussites d'intégrations similaires antérieures avec des systèmes de gestion des dépenses, et décrire les options de sortie disponibles si l'intégration ne fonctionne pas comme prévu.

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

Pondération : 5 %.

- E.4.2 Expliquez si l'OBT s'intègre à plusieurs systèmes de fournisseur de cartes de crédit et s'il est possible d'utiliser plusieurs cartes de crédit pour une même réservation. Par exemple, les vols doivent être réservés au moyen d'une carte de crédit d'entreprise partagée, tandis que l'hébergement doit l'être à l'aide d'une carte de crédit personnelle. Dressez la liste complète des cartes de crédit acceptées par l'OBT.

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

Pondération : 3 %.

- E.4.3 Décrivez la capacité de l'OBT à comparer et à enregistrer plusieurs itinéraires pour un même voyage. Par exemple, un utilisateur peut-il comparer le coût et la durée d'un voyage à l'état de projet avec un autre itinéraire, puis réserver la meilleure option? Le voyageur peut-il effectuer la comparaison sans avoir à recommencer tout le processus de réservation?

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

Pondération : 4 %.

- E.4.4 Décrivez comment et combien de temps à l'avance vous informez les utilisateurs des interruptions de service touchant l'OBT. Veuillez indiquer le temps de disponibilité moyen de l'OBT au cours des 36 derniers mois.

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

Pondération : 3 %.

E.5 Soutien à la clientèle et formation

- E.5.1 Expliquez la formation offerte et indiquez si elle est donnée dans les deux langues officielles. Décrivez la structure et le style de présentation de la formation. Fournissez un exemple de votre plan de formation et indiquez s'il est personnalisable.

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

Pondération : 3 %.

- E.5.2 Décrivez l'expérience de votre entreprise en matière de fourniture constante d'un service de qualité aux voyageurs d'affaires fréquents ayant des besoins complexes en matière de voyages et d'horaires et devant souvent changer d'itinéraire.

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

Pondération : 3 %.

- E.5.3 Décrivez la capacité de votre entreprise à faire en sorte que les différents agents de réservation connaissent les renseignements et les préférences des voyageurs ainsi que les politiques et lignes directrices de DC. Expliquez comment vos agents de réservation se familiariseront avec la politique, les lignes directrices et les exigences d'autorisation propres à DC.

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

Pondération : 4 %.

- E.5.4 Décrivez la capacité de votre agence de gestion de voyages à informer les voyageurs et les agents de réservation de DC des changements apportés aux règles d'entrée à la destination et aux avis de santé et de sécurité. Expliquez comment les changements seront appliqués aux itinéraires réservés et les mesures qui pourraient être prises pour communiquer avec les voyageurs en correspondance concernés pour les aider.

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

Pondération : 3 %.

E.6 Fonctionnalité

- E.6.1 Expliquez les applications mobiles offertes pour votre système de réservation ou votre OBT sur des appareils tels que les iPhone, les iPad et les appareils sous Android. Incluez une description de toutes les actions qui peuvent être effectuées par le biais d'un appareil mobile. Veuillez fournir une liste complète de toutes les applications disponibles et décrire s'il existe des limitations de fonctionnement par pays.

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

Pondération : 2 %.

E.6.2 Décrivez les types de notifications qui seront envoyées aux utilisateurs dans les situations suivantes :

- a) Lorsque les détails d'un itinéraire changent, par exemple lorsqu'un vol est annulé ou retardé.
- b) Lorsque les réservations sont faites.
- c) Lorsque des renseignements supplémentaires sont requis pour terminer les réservations.

Veillez aussi fournir un exemple de notification qui sera reçue par un utilisateur (par téléphone, par courriel, par notification poussée d'une application, etc.).

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

Pondération : 2 %.

E.6.3 Expliquez si les agents de réservation de l'agence de gestion de voyages ou l'OBT autoriseront un représentant à réserver un voyage au nom d'un autre utilisateur. Par exemple, un adjoint de direction qui effectue les réservations pour le voyage à Ottawa d'un vice-président, incluant le vol et l'hôtel. Veuillez expliquer en détail les points suivants :

- a) Expliquez le processus de contrôle et détaillez la façon dont l'agent de réservation ou l'OBT effectuera le suivi des utilisateurs qui créent les réservations.
- b) Expliquez de quelle manière l'OBT effectue le suivi des utilisateurs qui réservent des voyages et créent des itinéraires pour chaque compte.
- c) Expliquez comment l'OBT fera la différence entre un adjoint de direction qui réserve un voyage pour le compte d'un vice-président et le vice-président qui réserve son propre voyage.

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

Pondération : 3 %.

E.6.4 Indiquez si l'OBT ou l'agent de réservation a la capacité d'intégrer et de pousser les données de calendrier dans le courriel ou le calendrier Outlook d'un employé.

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

Pondération : 1 %.

E.6.5 Décrivez comment votre organisation peut offrir à DC des services de planification de congrès et de réunions (p. ex. réservations de blocs de chambres, réservations de voyages de groupe et comparaison des coûts des lieux)

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

Pondération : 2 %.

E.6.6 Décrivez la capacité de votre organisation à fournir des rapports. Veuillez inclure ce qui suit :

- a) Veuillez fournir des exemples de rapports standard pouvant être envoyés à DC (et portant sur les données de voyage et de réservation de DC) à des fins de recherche et de reddition de comptes.
- b) Décrivez la capacité de votre organisation à permettre à un membre du personnel de DC d'accéder au système de l'agence de gestion de voyages pour créer et exécuter des rapports ponctuels pour définir l'historique de voyages, y compris, mais sans s'y limiter, le coût moyen des voyages, la classe de tarif, la destination, les exceptions aux directives tarifaires, etc. OU la capacité de votre organisation à concevoir et à exécuter de tels rapports pour DC.

Pondération : 4 %.

- E.6.7 À DC, tous les vols sont facturés sur une carte de crédit centrale d'entreprise. Expliquez comment vos agents ou votre OBT indiqueront à un agent ou à un responsable des réservations qu'un vol ne peut pas être facturé sur une autre carte de crédit figurant dans le profil du voyageur.

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

Pondération : 2 %.

E.7 Gouvernance

- E.7.1 Expliquez comment les modalités d'utilisation sont présentées aux utilisateurs potentiels de vos services. Indiquez si l'acceptation des modalités est une condition préalable à l'utilisation de l'OBT et à l'intervention d'un agent de réservation.

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

Pondération : 3 %.

- E.7.2 Expliquez tout contrôle pertinent mis en place pour garantir que les réservations de DC ne sont effectuées qu'après obtention d'une autorisation. Si l'autorisation électronique préalable de voyage est délivrée au moyen d'un autre système (p. ex. Chrome River Mercury), expliquez comment l'intégration empêcherait la réservation d'un itinéraire sans cette approbation.

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

Pondération : 4 %.

- E.7.3 Décrivez les possibilités d'adapter l'OBT aux politiques et lignes directrices de DC. Veuillez expliquer en détail les points suivants :

- a) S'il existe un système qui bloque et alerte l'utilisateur en cas de tentative de réservation non conforme à la politique sur les voyages.
- b) Si les champs de saisie des données sont personnalisables afin que DC puisse entrer tous les renseignements pertinents dans le profil de voyageur et les journaux d'historique des réservations.
- c) Comment votre organisation enregistre, stocke et signale les cas où un utilisateur contourne les avertissements du système ainsi que la politique et les lignes directrices intégrées de DC.

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

Pondération : 4 %.

E.8 Enregistrement des utilisateurs, gestion des autorisations, sécurité et confidentialité

E.8.1 Décrivez les processus de création des comptes d'utilisateur et d'activation de ces comptes.

- a) Indiquez si les exigences en matière de mot de passe sont personnalisables et si DC peut ou non rendre obligatoire la modification périodique des mots de passe durant l'année (par exemple, DC peut exiger que les utilisateurs créent des mots de passe complexes d'une certaine longueur et d'un certain type de caractères et que ces mots de passe soient modifiés chaque trimestre).
- b) Indiquez si l'intégration avec l'authentification unique est possible.
- c) Indiquez comment l'OBT détecte les échecs de connexion ou d'authentification et le risque d'utilisation illégitime de données d'accès valides.

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

Pondération : 2 %.

E.8.2 Indiquez si un logiciel de tiers ou des logiciels ouverts sont utilisés dans l'OBT. Le cas échéant, nommez les tiers et donnez tous les détails pertinents.

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

Pondération : 2 %.

E.8.3 Décrivez comment les données personnelles des utilisateurs de DC seront séparées des données des autres clients.

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

Pondération : 2 %.

E.8.4 Indiquez de façon détaillée où seront hébergées les données des utilisateurs de DC. Indiquez de quelle façon votre organisation garantira que les données de DC sont protégées conformément aux lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation en matière de protection des données personnelles, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et aux lois et règlements de nombreux autres pays.

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

Pondération : 4 %.

E.8.5 Décrivez les politiques de gestion de l'information et de conservation des données qui s'appliquent à DC, en précisant la façon dont elles respectent les normes du gouvernement du Canada. Indiquez si votre organisation comprend une fonction de suppression automatique des données en fonction de critères établis par DC, et résumez le mode de sauvegarde des données (p. ex. fréquence, lieu de stockage). Expliquez comment votre organisation se conforme aux exigences réglementaires suivantes :

- a) Le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD).

b) Les exigences de la Politique en matière de gestion documentaire interne de DC (voir l'annexe 6).

c) Les exigences en matière de rapports SOC 2.

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

Pondération : 3 %.

E.9 Tableau de pondération (à titre informatif)

Le tableau suivant est fourni comme référence et illustre la pondération et la notation de chaque question.

Question sur les critères souhaités	Pondération	Exemple de note	Exemple de note pondérée
E.1.1	2 %	5/5	2 %
E.1.2	2 %	3/5	1,2 %
E.1.3	1 %	4/5	0,8 %
E.1.4	2 %	4/5	1,6 %
E.2.1	3 %	3/5	1,8 %
E.2.2	5 %	2/5	2 %
E.2.3	4 %	4/5	3,2 %
E.3.1	3 %	3/5	1,8 %
E.3.2	3 %	5/5	3 %
E.3.3	5 %	2/5	2 %
E.3.4	2 %	4/5	1,6 %
E.4.1	5 %	3/5	3 %
E.4.2	3 %	1/5	0,6 %
E.4.3	4 %	2/5	1,6 %
E.4.4	3 %	3/5	1,8 %
E.5.1	3 %	2/5	1,2 %
E.5.2	3 %	5/5	3 %
E.5.3	4 %	4/5	3,2 %
E.5.4	3 %	3/5	1,8 %
E.6.1	2 %	3/5	1,2 %
E.6.2	2 %	5/5	2 %

E.6.3	3 %	3/5	1,8 %
E.6.4	1 %	4/5	0,8 %
E.6.5	2 %	5/5	2 %
E.6.6	4 %	1/5	0,8 %
E.6.7	2 %	4/5	1,6 %
E.7.1	3 %	2/5	1,2 %
E.7.2	4 %	3/5	2,4 %
E.7.3	4 %	3/5	2,4 %
E.8.1	2 %	2/5	0,8 %
E.8.2	2 %	4/5	1,6 %
E.8.3	2 %	3/5	1,2 %
E.8.4	4 %	3/5	2,4 %
E.8.5	3 %	3/5	1,8 %
Exemple de total	100 %		61,20 %
Une note de 60 % ou plus est exigée pour passer à l'étape suivante ou à l'évaluation.			

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 représentants 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

La proposition financière du soumissionnaire doit comprendre une ventilation de la tarification proposée et être transmise sous la forme suivante. Tous les détails de la tarification doivent être présentés dans un document Excel et être indiqués en dollars **canadiens**, taxes en sus.

Frais par itinéraire

	Service complet (agent)	Outil de réservation en ligne (OBT)
Voyages en avion		
À l'intérieur du Canada		
Entre le Canada et les États-Unis (départ de l'un ou l'autre pays)		
États-Unis seulement		
Entre le Canada et un autre pays étranger (départ du Canada ou de l'étranger)		
Entre les États-Unis et un autre pays étranger (départ des États-Unis ou de l'autre pays)		
Voyages en train		
À l'intérieur du Canada		
États-Unis seulement		
Voyages internationaux		

Lorsque les réservations d'hôtel et de voiture de location sont intégrées à la réservation d'avion ou de train, elles doivent être incluses dans le tarif de transaction.

Frais de transaction divers : (à l'exception des frais et pénalités exigés par le transporteur)

Modification de l'itinéraire après la délivrance des billets _____

Ajout d'un hôtel ou d'une voiture de location après la délivrance initiale des billets d'avion ou de train _____

Frais d'annulation _____
Frais de remboursement _____

Tarifs non rattachés aux billets et autres frais de gestion :

Services d'urgence _____
Aide ou coordination relative aux congrès et réunions _____
Réservations d'hôtel et de voiture de location non incluses dans une réservation de vol ou de train _____
Décrivez tout autre frais exigible _____

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 (*)	Le 20 juin 2021 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le 8 juin 2021 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le 24 juin 2021 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 5 août 2021
DC s'efforcera d'informer tous les soumissionnaires de son choix au plus tard :	Semaine du 7 septembre 2021
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 a été affichée sur le site du gouvernement du Canada, le site Web [Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) (« Achatsetventes »), DC peut afficher les modifications par ce site, les transmettre à tous les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou les transmettre à toute organisation ayant présenté une déclaration d'intention de soumettre une proposition.

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

H.6 Modification et retrait

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

H.7 Période de validité

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

H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

Le soumissionnaire doit assumer l'entière responsabilité des coûts, y compris les frais de déplacement, liés à la préparation de sa proposition, à sa participation à la DDPN, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; DC ne lui remboursera aucun de ces coûts, sauf indication contraire. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger DC de toute responsabilité relative à ces risques.

H.9 Langue

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera 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 des contrats

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*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de DC à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDPN.

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

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

H.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

H.18 Législation

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

H.19 Indemnités

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

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat
6	Politique en matière de gestion documentaire interne de DC
7	Taux du Conseil national mixte et taux acceptés par 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 _____ 2021

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, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada.
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



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

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.

Le **délai 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.

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

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.
 - 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.

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

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.
- 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

ANNEXE 7 : TAUX DU CONSEIL NATIONAL MIXTE et TAUX ACCEPTÉS PAR DC

L'hébergement réservé par les employés de DC doit respecter les [Limites de tarifs selon la ville](#) publiées par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). DC peut fixer des limites de tarifs pour les villes où il n'est pas raisonnablement possible de respecter les limites de TPSGC. Pour les villes suivantes, qui sont très fréquentées, DC se réserve le droit de déterminer les tarifs d'hébergement acceptables.

Les tarifs d'hébergement sont mis à jour chaque année par le Conseil national mixte et sont affichés sur les pages Web suivantes :

<https://rehelv-acrd.tpsgc-pwgsc.gc.ca/preface-fra.aspx#touslimitesdetarifs> – Limites de tarifs pour toutes les villes

<https://rehelv-acrd.tpsgc-pwgsc.gc.ca/preface-fra.aspx#canadien> – Limites de tarifs pour les villes canadiennes

<https://rehelv-acrd.tpsgc-pwgsc.gc.ca/preface-fra.aspx#etatsunis> – Limites de tarifs pour les villes américaines

<https://rehelv-acrd.tpsgc-pwgsc.gc.ca/preface-fra.aspx#etranger> – Limites de frais d'hébergement à l'étranger

Les employés de Destination Canada sont admissibles aux taux d'hébergement du gouvernement. L'agence de gestion de voyages sélectionnée doit être en mesure d'obtenir les tarifs gouvernementaux pour les employés de Destination Canada.

Destination Canada peut conclure un partenariat afin d'obtenir des tarifs réduits négociés avec certaines chaînes hôtelières. Le soumissionnaire sélectionné doit être en mesure de faciliter de tels partenariats et continuer à obtenir les tarifs d'hébergement réduits offerts aux employés et aux voyageurs de Destination Canada.

À DC, les réservations d'hôtel doivent concerner une chambre individuelle, à moins qu'un surclassement ne soit offert sans supplément.