



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de conception et de maintenance de sites Web
Numéro du concours :	DC-2021-CD-02
Date et heure limites :	11 août 2021 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 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 résolu 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 en savoir plus, consultez le site www.destinationcanada.com/fr.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (**DDPN**) a pour objet de solliciter des propositions pour des services de conception et de maintenance de sites Web.

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) 45 %

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 45 % 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)	<u>25 %</u>
	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 au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), fixées au **11 août 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 ont jusqu'au **15 juillet 2021 à 14 h (HP)** pour poser des questions par courriel à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

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

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

B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le 2 août 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-CD-02, Services de conception et de maintenance de sites Web – 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 – Proposition de tarification (fichier distinct)

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent indiquer sans détour et en détail comment ils satisfont aux critères énoncés. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

Veillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car DC ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Toute information soumise à l'évaluation doit donc être comprise dans votre proposition écrite.

Seuls les documents fournis en réponse à la présente DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à DC ou toute autre référence à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle ne seront pas examinées. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC

connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec les entrepreneurs avec qui elle fait affaire afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

Tout entrepreneur dont le rendement se révélerait ou se serait révélé insuffisant au cours de l'exécution d'un contrat actuel ou antérieur pourrait être considéré comme un soumissionnaire non qualifié, et sa proposition pourrait être rejetée. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte

À Destination Canada, nous sommes convaincus que le tourisme améliore la qualité de vie des Canadiens et enrichit la vie des visiteurs. Nous sommes convaincus que la diversité est la première richesse du Canada et que c'est aussi ce qui touche le plus les voyageurs.

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 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.

Nos efforts de développement des destinations nous aident à maintenir une économie touristique quatre saisons forte et régénératrice de nature, servant à la fois l'ensemble de notre économie et l'environnement.

Les voyageurs d'aujourd'hui recherchent plus qu'une simple expérience : ils veulent être transformés et émus. La stratégie de marketing et d'image de marque actuelle de Destination Canada se fonde sur l'idée que le voyage doit être transformateur et que le Canada laissera un souvenir indélébile dans le cœur du voyageur.

Destination Canada (DC) continue d'évoluer en tant qu'organisme axé sur le numérique et les données. De solides études de marché et une vaste consultation de l'industrie ont contribué à orienter cette toute dernière évolution de la marque touristique du Canada. Nos activités de marketing sont désormais influencées et alimentées par l'automatisation du marketing et l'intelligence artificielle, ainsi que les résultats d'analyses de divers modèles de test fondés sur les données.

Les voyageurs passent rapidement d'un canal et d'un appareil à l'autre pour prendre des décisions de voyage, et force est de constater qu'il est de plus en plus compliqué de les amener à nous consacrer du temps et de l'attention. Nous voulons tirer parti des grandes avancées technologiques pour joindre notre public cible au bon moment et au bon endroit. Pour ce faire, DC cherche en permanence à développer et à bonifier ses capacités à l'appui d'une pratique de marketing de contenu à plusieurs niveaux et personnalisée, soutenue par la technologie et la connaissance de la clientèle.

DC souhaite s'attirer l'attention et le temps de ses publics étrangers en leur offrant des expériences et parcours utilisateurs pertinents et orchestrés qui mettent l'accent sur le voyageur, en particulier dans ses propres plateformes numériques.

DC détient plusieurs sites Web destinés aux consommateurs de même qu'à d'autres entreprises (B2B), dont les suivants :

1. Site Web institutionnel : <https://www.destinationcanada.com/fr>;
2. Site Web pour consommateurs dans chacun des marchés (gérés par l'administration centrale pour tous les marchés sauf la Chine), ex. : <https://cafr-keepexploring.canada.travel/>;
3. Portail de forfaits pour les consommateurs : <https://offers.canada.travel/fr>;
3. Page *L'appel du Canada* (arrière-plans pour Zoom) : <https://cafr-keepexploring.canada.travel/lappelducanada/>;
4. Site Web des événements d'affaires (réunions, voyages de motivation, congrès et événements) : <https://www.businesseventscanada.ca/fr>;
5. Centre des médias : <https://media.canada.travel/fr-CA>;

6. Interface de programmation d'applications (API) et pages de jeu-questionnaire du Quotient explorateur (QE), ex. : <https://quiz.canada.travel/cafr>;
7. Page de sélection du pays ou d'accès direct aux sites Web : <http://canada.travel>;
8. Livre d'inspiration (page de marque) : <https://bookofinspiration.destinationcanada.com/>;
9. Guide de marque : <https://brand.destinationcanada.com/fr>.

DC utilise actuellement Drupal et WordPress comme systèmes de gestion du contenu. Nos sites Web sont hébergés par Amazon Web Services, et nous faisons appel aux services d'un fournisseur spécialisé en maintenance de serveurs et d'hébergement qui veille à ce que les serveurs soient stables et à ce que leur capacité soit adéquate. La gestion des noms de domaine, confiée à Authentic Web, se fait sur un portail client en libre-service. Parmi les autres intégrations de systèmes, mentionnons Google Analytics, ObservePoint, Swifttype, Solr, CookiePro de OneTrust, GoDaddy SSL, Mailchimp, SparkPost, Simpleview et Act-On, CrowdRiff, Unbounce et Google Maps.

C.2 Objectif

L'objectif de DC est de trouver un entrepreneur qui lui fournira des services de conception et de maintenance de sites Web : conception, programmation, gestion des incidents, développement et intégration d'applications Web et services de maintenance associés, etc. Les services de maintenance comprennent les mises à jour et l'amélioration des applications et des sites Web actuels de DC, de même que la création de nouveaux sites et de nouvelles applications, la migration de sites vers un système de gestion du contenu (SGC) ou répertoire mondial de contenu qui sera soit nouveau soit partagé, ou la transition vers de nouveaux systèmes d'applications dans l'avenir.

L'entrepreneur doit être un expert pour ce qui est de transformer des idées de marketing originales et des objectifs d'affaires axés sur les résultats en fonctions de sites Web et en expériences utilisateurs de première classe, dans le respect d'exigences détaillées et en dressant la liste précise des tâches effectuées.

Nous sommes à la recherche d'un partenaire ouvert d'esprit possédant d'excellentes capacités de gestion de projets agiles et ayant déjà collaboré avec plusieurs autres agences externes ainsi qu'avec de multiples intervenants chez son client, en suivant l'approche à plusieurs niveaux du client.

L'entrepreneur mettra à la disposition de DC des spécialistes chevronnés qui se chargeront de la maintenance et de l'amélioration des sites Web et de leurs fonctionnalités et qui seront en mesure de communiquer et d'appliquer leurs connaissances pour créer des fonctions numériques novatrices et de nouvelles fonctionnalités, le tout en vue de mettre à jour et d'enrichir les applications Web existantes. Nous avons besoin d'une équipe qui vise plus haut que les exigences minimales des éléments livrables et qui ose remettre en question les façons de faire et discuter avec nous de la meilleure voie à suivre pour toutes nos activités sur nos diverses plateformes Web. L'entrepreneur sera un partenaire ouvert et innovateur qui aidera DC à choisir ses orientations et ses solutions, en étroite collaboration avec les autres agences et fournisseurs de DC.

C.3 Portée des travaux

L'entrepreneur doit fournir les services de conception et de maintenance de sites Web suivants :

- C.3.1 Services de maintenance et de soutien technique pour les applications Web.
- C.3.2 Conception, amélioration et intégration d'applications Web.
- C.3.3 Exigences futures.

- C.3.1 Services de maintenance et de soutien technique pour les applications Web
L'entrepreneur doit fournir les services énumérés ci-dessous :

1. Effectuer les tâches de maintenance et de soutien liées aux sites Web, y compris, mais sans s'y limiter :
 - a) Gestion des incidents; mise en œuvre des processus, des communications et des accords sur les niveaux de service (ANS).
 - b) Qualification des incidents.
 - c) Dépannage et enquêtes sur les problèmes.
 - d) Réponse aux questions de DC sur le comportement du site.

 2. Veiller à ce que le code d'application personnalisé des différents sites de DC soit pleinement fonctionnel pour assurer l'accessibilité à toute heure du jour et de la nuit. Les services suivants, entre autres, doivent être fournis :
 - a) Correction des bogues de sites Web : Fonctions ne s'exécutant pas comme prévu ou ne répondant pas aux exigences de l'organisme. Exemple : Problèmes des utilisateurs du site, erreurs de fonctionnalité ou de rendu.
 - b) Correction des problèmes de conformité : Site ne respectant pas les obligations de gouvernance de DC ou la réglementation canadienne ou internationale en matière de données ou de normes de sites Web.
Exemple : Normes en matière d'accessibilité du Web, *Loi sur la protection des renseignements personnels* et lois applicables en matière de confidentialité dans chacun des marchés de DC (*Règlement général sur la protection des données* [RGPD], *Loi sur les langues officielles*, etc.).
 - c) Correction des erreurs logiques critiques : Une fonction s'exécute comme prévu, mais ne répond pas à un besoin d'affaires critique.
 - d) Surveillance de l'intégrité des données.
 - e) Protection du code d'application.
 - f) Rendu de l'intégration Web dans les différents canaux (réactivité sur ordinateur et sur appareil mobile).
 - g) Gestion des intégrations tierces existantes.
 - h) Moissonnage Web local et sauvegardes régulières; archivage des sites et des applications qui ne sont plus utiles.
 - i) Gestion des changements et des versions.
 - j) Soutien au développement et à l'exploitation : Coordination et collaboration avec le fournisseur ou les équipes de maintenance et d'hébergement des serveurs, selon les besoins, pour les problèmes liés au déploiement ou à l'hébergement, les mises à jour des serveurs, les sauvegardes et les besoins d'expansion.
 - k) Soutien pour la configuration de systèmes de noms de domaine (DNS), l'enregistrement et la gestion de domaines, et la configuration de redirections. Coordination et collaboration avec le fournisseur ou les équipes de gestion des noms de domaine selon les besoins.
 - l) Maintenance continue, notamment des mises à jour de versions du système de gestion de contenu (SGC), des mises à jour de modules, des correctifs de base et des mises à jour de sécurité, le tout en veillant à ce que les sites continuent de bien fonctionner et demeurent protégés.

 3. Gérer les éléments d'analytique intégrés, comme le suivi de Google Analytics (mise en œuvre et assurance de la qualité).
Cette exigence comprend entre autres ce qui suit :
 - a) Configuration, tests et maintenance; par exemple, ajustement des étiquettes conformément aux exigences d'affaires, et conseils sur la conception de solutions.
 - b) Configuration de l'identification des utilisateurs entre appareils ou entre domaines.
 - c) Conception d'une solution de mise en œuvre de Google Analytics (versions Universal et Google Analytics 4) et soutien à la mise en œuvre.
 - d) Configuration du suivi côté serveur et soutien en continu.
 - e) Tests de régression des fonctions analytiques et assurance de la qualité en continu ou ponctuelle.
 - f) Examen des étiquettes de contenu et des métabalises.
 - g) Gestion des aspects techniques du référencement.
-

4. Prendre en charge les mises à jour de contenu, le soutien et le dépannage et l'orientation pour les utilisateurs du SGC, la création d'un guide de marches à suivre pour le SGC et la gestion des accès utilisateurs du SGC.
5. Assurer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.1) de niveau AA et AAA (de même qu'aux règles pertinentes à l'avenir), et potentiellement tirer parti du HTML5 et des applications Internet riches accessibles (WAI-ARIA) pour bonifier l'accessibilité.
6. Collaborer avec les partenaires de DC et les aider selon les besoins, sous la supervision et la direction de DC. Entre autres, établir des liens avec les fournisseurs d'hébergement, les fournisseurs de gestion des noms de domaine, les développeurs d'applications mobiles tiers, les fournisseurs de logiciels, les fournisseurs de données et de recherche, les fournisseurs d'outils logiciels sous licence, les concepteurs, les fournisseurs de services de référencement, les agences de médiatisation payante ou de stratégie et d'autres fournisseurs selon les besoins.
7. Fournir des conseils sur l'expérience utilisateur des sites Web du point de vue de la conception et des aspects techniques, répondre aux questions et discuter avec DC des normes et des pratiques exemplaires mondiales en matière d'expérience utilisateur.

C.3.2 Services de conception d'applications Web

L'entrepreneur doit fournir les services énumérés ci-dessous :

1. Améliorer les fonctions actuelles et en concevoir de nouvelles.
 - a) Mettre à jour les fonctions et les fonctionnalités des sites Web et applications.
 - b) Fournir des conseils et des recommandations sur les améliorations et les fonctions des sites Web et sur l'engagement de la clientèle selon les objectifs généraux et les indicateurs clés de rendement (ICR) de DC.
 - c) Rassembler et détailler les exigences d'affaires, et fournir une estimation du travail à faire.
 - d) Recommander des solutions.
 - e) Établir des plans et des échéanciers pour les flux de travail et l'accomplissement des tâches.
 - f) Mettre en œuvre et déployer divers outils Web et intégrations tierces.
 - g) Mettre en œuvre les modules du SGC.
 - h) Créer des modules personnalisés.
2. Créer un nouveau site ou une nouvelle page de renvoi.
 - a) Concevoir de nouvelles applications Web réactives et les services connexes pour les appareils mobiles, les tablettes et les ordinateurs.
 - b) Migrer le contenu et les fonctions de sites Web existants vers de nouvelles plateformes de gestion de contenu.
3. Effectuer des audits de la performance des sites Web, entre autres pour évaluer et consigner les temps de chargement ainsi que le comportement et la segmentation des utilisateurs du site; fournir du soutien relatif aux mesures de référence pour le comportement des utilisateurs et l'analytique des sites.
4. Évaluer, promouvoir et mettre en œuvre des solutions et des technologies d'intelligence artificielle et des outils, des logiciels et des technologies de personnalisation et d'automatisation du marketing.

C.3.3 Exigences futures

L'entrepreneur aura à réaliser des travaux supplémentaires (soutien, conception, mise en œuvre, maintenance) pour répondre aux exigences futures de DC, qui sont susceptibles d'englober tout type d'expérience utilisateur, de conception, de convivialité et de stratégie d'engagement intercanaux.

Il pourrait entre autres s'agir d'éléments parmi les suivants :

- a) Évaluations des systèmes de gestion du contenu, des plateformes de gestion de données et de l'ensemble des technologies utilisées.
- b) Examen de la structure de contenu des sites Web et classification du contenu.
- c) Gestion de licences pour des technologies ou des logiciels.
- d) Intégration de systèmes, de courriels et d'outils d'organisation du contenu (médias sociaux, mécanismes d'attribution de notes, applications externes).
- e) Gestion et configuration d'un système de marketing par courriel, soutien pour l'automatisation des courriels et l'évaluation du rendement de ce canal.
- f) Soutien à la gestion des ressources numériques (classement, archivage ou étiquetage des images et des vidéos, nettoyage ou tri des fichiers, optimisation des fichiers).
- g) Participation au design graphique.
- h) Référencement et aide au marketing par moteur de recherche.
- i) Soutien pour l'intégration du marketing dans les médias sociaux et la gestion des plateformes de médias sociaux.
- j) Responsabilités supplémentaires en matière de développement et d'exploitation pour l'hébergement des sites Web et la configuration, la gestion et la maintenance des serveurs.

C.4 Produits livrables et échéancier

L'entrepreneur fournira les éléments livrables suivants :

- Documentation sur l'infrastructure numérique, mise à jour au fur et à mesure.
- Consignation des exigences techniques.
- Instructions et guide d'utilisation pour l'application et le système de gestion du contenu (SGC).
- Audit de l'accessibilité du site Web et documentation du cadre de référence.
- Documentation concernant l'audit de confidentialité et de sécurité des données et document résumant les mesures.
- Données sur les utilisateurs des sites Web (fichiers et données brutes) et interprétation analytique du comportement des utilisateurs (données brutes ou analyses et rapports).
- Audits de la performance des sites Web et consignation des progrès en la matière.
- Analyses et examen exhaustifs de l'expérience utilisateur des sites Web.
- Évaluation technique du référencement et documentation connexe.
- Diagrammes des opérations pour les processus de l'entrepreneur et du client, et aide à la consignation des processus internes de DC (par exemple, manuel sur la gouvernance des sites Web).

L'entrepreneur fournira des éléments livrables de gestion de compte généraux, entre autres les suivants :

- Rapprochement mensuel des frais.
- Factures mensuelles, avec ventilation détaillée du travail selon la date, la tâche ou le billet, avec le nom du membre de l'équipe ayant effectué la tâche.
- Mises à jour annuelles, trimestrielles ou mensuelles des prévisions de dépenses.
- Plans et échéanciers de projets répartis en tâches.
- Estimations détaillées et comptes rendus (avancement par rapport à la proportion du budget dépensée).
- Bilans et suivi dans Smartsheet (ou dans un autre outil de gestion de projets).
- Rencontres ou appels hebdomadaires sur l'avancement.
- Séances de planification trimestrielles, avec résumé et examen du travail et du rendement.
- Tout au long de l'année, planification, création de feuilles de route et bilans.
- Bilans de mi-année et de fin d'année (présentations et réunions).
- Procès-verbaux des rencontres à transmettre à DC.

C.5 Normes de rendement et mesure de la qualité

La qualité et le rendement seront évalués en fonction de l'accord sur les niveaux de service (ANS) dont auront convenu les deux parties lors des négociations. L'entrepreneur doit régler sans délai tout problème de rendement soulevé. 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

Par l'intermédiaire de son équipe du numérique, DC fournira de l'information et des séances d'orientation détaillées et présentera à l'entrepreneur les façons de faire qu'il doit adopter ainsi que celles qui touchent directement son travail (communications, approbations et processus décisionnels).

Responsable de la transition entre le fournisseur de conception Web actuel et le nouveau, DC organisera des séances de transfert tout au long de la préparation et du processus de déploiement.

DC fournira des identifiants de connexion et des accès aux sites Web et aux applications ainsi qu'à d'autres logiciels, selon les besoins.

DC établira un lien avec le fournisseur de maintenance de l'hébergement et le fournisseur de gestion des noms de domaine et organisera le transfert de toutes les tâches de maintenance prévues et en cours.

DC s'assurera que l'entrepreneur a accès à tous les outils et à toute la technologie utilisée pour ou par les autres fournisseurs, et veillera à ce qu'il connaisse bien tous les processus en place pour les autres fournisseurs et agences.

C.7 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur devra :

- fournir un système de billets ou de suivi du travail accessible à DC et permettant d'enregistrer les exigences de travail, l'ordre de priorité des tâches, l'envergure ou la durée des tâches, les changements au code et les bogues et autres problèmes décelés ainsi que leur solution;
- fournir du soutien technique jour et nuit pour les urgences; un soutien régulier est attendu durant les heures de bureau de DC, soit de 9 h à 17 h, heure du Pacifique (HP);
- nommer un gestionnaire de compte et d'autres membres de l'équipe, notamment un nombre de développeurs et de membres du personnel pouvant être adapté au volume et aux exigences de travail;
- contribuer à l'élaboration de la stratégie et à la planification de la feuille de route numérique, participer à la rédaction de programmes et de plans de projets; gérer les projets, notamment en établissant et en respectant les échéanciers et le budget;
- veiller à ce qu'un processus d'assurance de la qualité rigoureux soit appliqué avant de soumettre les enjeux, les mises à jour des fonctions ou les nouveaux déploiements à l'approbation du client;
- assumer la responsabilité de consigner les mises à jour, les nouvelles intégrations, les modules externes, les extensions et les personnalisations, de même que les mises à jour ou les remplacements de modules externes, d'extensions et de thèmes et le travail de maintenance de ceux-ci;
- suivre les normes de sécurité dans toutes les facettes des sites (y compris les formulaires et les connexions);
- contrôler et consigner toutes les tâches et toutes les heures facturables pour tout le travail prévu ainsi que pour les tâches ponctuelles ou continues, en indiquant le nom de la personne, la date et le détail de la tâche ou du travail effectué, aux fins de facturation;

- assurer le suivi et la surveillance de l'avancement par rapport au travail estimé pour les tâches prévues, et communiquer le tout à DC sur une base régulière;
- consigner clairement les flux de travail associés aux processus et fournir des diagrammes des opérations;
- faciliter la transition vers les services d'un nouveau fournisseur au terme ou à la résiliation du contrat, selon les besoins de DC;
- assister à des réunions avec DC (à distance) au besoin.

C.8 Risques et contraintes

DC travaille à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2 de niveau AA dans tous ses sites et à fournir des conseils pour les sites créés et maintenus à l'externe, en collaboration avec ses partenaires. L'entrepreneur doit donc connaître et respecter les WCAG 2.1 AA.

Nous suivons rigoureusement toutes les politiques internes relatives à la gestion des données, de même que les exigences comme, entre autres, celles du *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) en Europe. DC administre actuellement les données et les aspects de confidentialité de ses sites Web au moyen de CookiePro et attend de l'entrepreneur qu'il gère ce logiciel compagnon et veille à son bon fonctionnement pour l'ensemble des sites de DC et pour certaines intégrations de sites de partenaires.

DC est tenue de respecter la *Loi sur les langues officielles*. Pour nos applications Web ainsi que pour les communications et l'univers numérique du marché canadien, il faut donc assurer la publication simultanée du contenu en français et en anglais.

L'entrepreneur doit maîtriser l'anglais (écriture, lecture et expression orale). Ce sera la langue de travail pour la livraison, la préparation de la documentation et les communications en lien avec les services.

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir les services durant les heures de bureau de DC, soit entre 9 h et 17 h, heure du Pacifique (HP).

La sécurité des applications Web et des données des utilisateurs est une priorité absolue pour DC. L'entrepreneur devra protéger l'intégrité des sites contre les pourriels, les pirates informatiques, les virus et les attaques électroniques au moyen de pare-feu, de logiciels de sécurité et de mots de passe perfectionnés, et il devra être en mesure de consigner toutes les mesures prises à cet égard, comme demandé.

C.9 Comptes rendus et communication

L'entrepreneur sera disponible pour les rencontres suivantes :

- Rencontres ou appels hebdomadaires sur l'avancement.
- Séances de planification trimestrielles, avec résumé et examen du travail et du rendement.
- Tout au long de l'année, planification, création de feuilles de route et bilans.
- Bilans de mi-année et de fin d'année (présentations et réunions).

L'entrepreneur fournira les rapports et comptes rendus suivants :

- Rapprochement mensuel des frais.
- Factures mensuelles, avec ventilation détaillée du travail.
- Mises à jour annuelles, trimestrielles ou mensuelles des prévisions de dépenses.
- Plans et échéanciers de projets répartis en tâches, avec estimations détaillées.
- Consignation des exigences techniques.

- Rapports d'étape (avancement par rapport à la proportion du budget dépensée).
- Bilans et suivi dans Smartsheet (ou dans un autre outil de gestion de projets).
- Procès-verbaux des rencontres à transmettre à DC.

C.10 Remplacement du personnel

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il survient un changement concernant le gestionnaire de compte ou le personnel clé. Si une substitution de personnel s'impose, l'entrepreneur est tenu de fournir sans délai un remplaçant possédant un niveau d'expérience égal ou supérieur à celui de la personne remplacée.

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

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

D.1 Critères impératifs

- D.1.1 Le soumissionnaire doit avoir de l'expérience dans la création et la conception, l'optimisation, le dépannage et la maintenance de sites Web construits avec les systèmes de gestion du contenu Drupal et WordPress.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.2 Le soumissionnaire doit joindre un accord sur les niveaux de service (ANS) à sa proposition. Ce document doit faire état des délais de réponse, des délais de résolution selon la gravité du problème et des procédures d'escalade pour les erreurs critiques.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.3 Le soumissionnaire doit utiliser un outil de gestion du changement ou de relations avec la clientèle, par exemple un système de billets (ex. : Jira) pour gérer l'ensemble des demandes, des changements et des mises à jour du client.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

- D.1.4 Le soumissionnaire doit être à même d'assurer le suivi et de fournir la liste détaillée de toutes les tâches et de toutes les heures facturables pour tout le travail prévu et pour les tâches ponctuelles ou continues dans le cadre du processus de facturation.

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 Expérience et aptitudes pertinentes

E.1.1 Aperçu de l'entreprise

Présenter l'entreprise en fournissant, au minimum, les renseignements suivants :

- Histoire, propriétaires, structure et lieu des bureaux de l'entreprise;
- Nombre d'employés;
- Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- Services et produits offerts et domaines de spécialisation;
- Expérience au sein de l'industrie du tourisme et des voyages;
- Expérience au service de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations analogues au cours des 24 derniers mois;
- Exemple des états financiers des trois dernières années (2018, 2019 et 2020);
- Exemples des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude;
- Exemples des politiques ou lignes directrices relatives à la diversité et à l'inclusion.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages

Pondération : 10 %

E.1.2 Équipe de service

Nommer le gestionnaire de compte et les autres employés de premier plan que vous prévoyez affecter au compte de DC, et inclure ce qui suit :

- Le curriculum vitæ de chaque personne, mentionnant les aspects pertinents de son expérience et de sa formation, ses titres de compétences, ses domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui lui ont été décernés;
- La structure de l'équipe de soutien technique ou de services de mise en œuvre (taille, responsabilités des représentants du service, disponibilité, position géographique).

Longueur maximale de la réponse : 750 mots, sans compter les curriculum vitæ.

Pondération : 5 %

E.1.3 Valeur ajoutée

Expliquer en quoi l'entreprise se distingue des autres fournisseurs; décrire ses avantages concurrentiels. Préciser ce qui en fait une entreprise novatrice et les services, approches, outils, ressources et spécialisations qui la démarquent et qui en feraient un atout pour DC.

Longueur maximale de la réponse : 500 mots

Pondération : 10 %

E.2 Exigences opérationnelles et techniques

E.2.1 Fournir trois (3) exemples de cas où votre entreprise a utilisé des plateformes à code source libre (ex. : Drupal, WordPress) pour concevoir une nouvelle application ou un nouveau site Web réactif au cours des trois (3) dernières années, et décrire les points suivants :

- i) Les exigences de votre client;
- ii) Votre rôle dans le processus complet, et la façon dont les exigences techniques ont été définies et approuvées;

- iii) Les solutions ou recommandations créatives ou techniques que votre entreprise a fournies au client pour répondre aux exigences;
- iv) Les résultats ou avantages pour le client qui ont découlé de ces solutions ou recommandations;
- v) Les autres types d'informations ou d'expertise que vous avez fournies et qui ont modifié et amélioré l'approche ou la solution technique adoptée.

Longueur maximale de la réponse : 6 pages

Pondération : 10 %

- E.2.2 Fournir un maximum de deux (2) exemples d'applications ou de sites Web (indiquer les hyperliens) créés ou révisés par votre entreprise dans le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 de niveau AA ou dans une optique d'optimisation axée sur ces normes. Décrire la portée des travaux et votre rôle dans le projet. Indiquer comment votre entreprise vérifiera et assurera la conformité aux normes d'accessibilité mondiales dans l'avenir, comme élément livrable en continu.

Longueur maximale de la réponse : 3 pages

Pondération : 5 %

- E.2.3 Fournir un maximum de trois (3) exemples (joindre également des captures d'écran ou des maquettes fonctionnelles s'il y a lieu) de votre travail au cours des trois (3) dernières années démontrant l'expertise technique de votre entreprise en ce qui a trait à l'intelligence artificielle, à la personnalisation des sites Web, au développement adapté à l'automatisation du marketing, au sur-mesure et à d'autres fonctions ayant une incidence sur le parcours numérique des utilisateurs.

Plus précisément, décrire les éléments suivants :

- i) Le contexte et les exigences techniques du projet;
- ii) Entre un (1) et trois (3) obstacles que votre entreprise a rencontrés durant la recherche de solutions, le développement ou le déploiement sur le site Web; les mesures prises par votre entreprise pour surmonter ces obstacles et les résultats obtenus;
- iii) Les avantages pour le client qui ont découlé de votre travail ou de ces solutions ou recommandations; comment croyez-vous que votre expérience, vos connaissances, votre approche ou votre solution de mise en œuvre technique de l'intelligence artificielle, de l'automatisation et des mises à jour de l'expérience utilisateur ont permis au projet d'exceller et pourraient vous distinguer d'autres fournisseurs?

Longueur maximale de la réponse : 5 pages

Pondération : 15 %

- E.2.4 Décrire votre expérience et votre expertise en matière de transition de systèmes de gestion du contenu (SGC) (transfert d'un site Web d'un SGC vers un autre, avec ou sans changements à la conception et à la structure) ou de refonte complète et de relancement de site Web. Mettre l'accent sur votre expérience avec des applications de SGC à code source libre ou sans tête, le cas échéant.

Fournir deux (2) exemples de cas où votre entreprise a été chargée de la migration ou de la refonte complète d'un site Web au cours des trois (3) dernières années. Fournir en particulier les éléments suivants :

- i) Une brève description de chaque projet, de même que de sa gestion et de l'approche technique adoptée par votre entreprise pour remplir le mandat donné;
- ii) Le contexte et les exigences techniques du projet présenté;
- iii) Votre rôle dans le projet global et dans sa structure, par rapport à d'autres organisations et agences;

- iv) Entre un (1) et trois (3) obstacles rencontrés par votre entreprise durant le développement, la transition ou le déploiement de l'application ou du site Web; les mesures prises par votre entreprise pour surmonter ces obstacles et les résultats obtenus;
- v) Les éléments que vous considérez comme des facteurs clés de l'apport de votre équipe au projet dans son ensemble.

Longueur maximale de la réponse : 4 pages

Pondération : 15 %

E.2.5 Décrire en détail les façons de faire, le flux de travail et la méthode de gestion de projets de votre entreprise. Aborder les points suivants dans votre réponse :

- i) Le processus de création et de déploiement d'un nouveau site ou d'une nouvelle application Web;
- ii) Le processus d'exécution de correctifs, de corrections temporaires et d'améliorations à des applications ou sites Web existants;
- iii) Les changements de portée et d'échéancier en cours de projet;
- iv) La gestion et le suivi des ressources;
- v) La gestion du temps;
- vi) Les communications avec le client et les comptes rendus au client;
- vii) La gestion des coûts (comment vous veillez à ce que le travail ne dépasse pas le nombre d'heures estimé);
- viii) Les risques du projet et votre stratégie d'atténuation;
- ix) Les contrôles et l'assurance de la qualité (qualité de l'équipe et du service, respect des exigences préétablies).

Longueur maximale de la réponse : 4 pages

Pondération : 10 %

E.2.6 Il arrive que DC travaille avec des agences de publicité et de marketing à l'élaboration de stratégies Web qui peuvent demander la collaboration du soumissionnaire retenu. Veuillez décrire l'expérience de votre entreprise pour ce type de collaboration, de même que son approche et ses façons de faire en vue de la collaboration avec les partenaires et les sous-traitants de DC. Fournir également un (1) ou deux (2) exemples de votre collaboration avec les sous-traitants ou les partenaires de vos autres clients pour démontrer votre capacité à travailler de concert avec ceux de DC. Indiquer clairement votre rôle dans les projets et la portée des travaux assignés à votre équipe.

Longueur maximale de la réponse : 4 pages

Pondération : 5 %

E.2.7 Résumer l'approche de votre entreprise pour la gestion du soutien en continu aux clients (nouveau projet, correction des bogues, planification, etc.) et préciser les outils de gestion du changement ou de relations avec la clientèle utilisés, par exemple un système de billets (ex. : Jira).

Longueur maximale de la réponse : 1 page

Pondération : 5 %

E.2.8 Préciser ce qui suit en ce qui concerne le service de soutien technique :

- i) Les divers niveaux de service de soutien technique offerts par votre entreprise;
- ii) Le processus de soutien technique et les délais prévus;

- iii) Le processus de soutien pour les demandes urgentes durant les heures de bureau de DC (9 h à 17 h, heure du Pacifique) et à l'extérieur de celles-ci.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages

Pondération : 5 %

- E.2.9 Décrire la façon dont votre entreprise compte prendre en charge les activités habituelles de maintenance et les projets de conception et de mise à jour en cours dans les sites de DC, qui lui seront transférés d'un autre fournisseur de DC.

Décrire ce que vous ferez pour assurer une transition en douceur; présenter un (1) exemple de client des trois (3) dernières années avec le plan de transition utilisé, les résultats et les leçons apprises.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages

Pondération : 5 %

E.3 Tableau de pondération (à titre informatif)

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

Numéro de la question sur les critères souhaités	Pondération de la question	Valeur de la question (sur le total)	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	10 %	4,50 %	5/5	4,50 %
E.1.2	5 %	2,25 %	3/5	1,35 %
E.1.3	10 %	4,50 %	4/5	3,60 %
E.2.1	10 %	4,50 %	2/5	1,80 %
E.2.2	5 %	2,25 %	4/5	1,80 %
E.2.3	15 %	6,75 %	5/5	6,75 %
E.2.4	15 %	6,75 %	3/5	4,05 %
E.2.5	10 %	4,50 %	4/5	3,60 %
E.2.6	5 %	2,25 %	3/5	1,35 %
E.2.7	5 %	2,25 %	2/5	0,90 %
E.2.8	5 %	2,25 %	3/5	1,35 %
E.2.9	5 %	2,25 %	4/5	1,80 %
Exemple de total	100 %	50 %	42/60	32,85 %
Une note de 60 % = 27 % ou plus est requise pour passer à la prochaine étape du processus d'évaluation, soit les présentations ou démonstrations.				

SECTION F – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU DÉMONSTRATIONS

F.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations

DC demandera aux soumissionnaires présélectionnés de faire une présentation d'au moins un des exemples fournis dans leur réponse à la DDPN.

Les soumissionnaires pourraient avoir à :

- présenter leur entreprise et le personnel clé proposé pour le compte de DC;
- présenter les valeurs, la mission et la vision de leur entreprise;
- exposer comment l'entreprise se tient au courant des nouvelles technologies dans une présentation basée sur l'un des exemples fournis dans la soumission.

* Les présentations s'effectueront par vidéoconférence aux dates suivantes :

- 15 septembre 2021, à 10 h (HP)
- 16 septembre 2021, à 9 h (HP)
- 20 septembre 2021, à 8 h 30 (HP)

Des détails additionnels seront fournis aux soumissionnaires présélectionnés.

* DC se réserve le droit de modifier les dates, à son entière discrétion. Les soumissionnaires doivent être disponibles aux dates et aux heures indiquées ci-dessus.

Les soumissionnaires devront assumer tous les coûts associés à leur présentation.

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

L'entrepreneur sera payé sur la base du temps et du matériel. DC exige de l'entrepreneur qu'il indique le taux horaire des différentes personnes-ressources qui géreront son compte et effectueront le travail.

Remplir le tableau ci-dessous pour toutes les personnes-ressources qui seront affectées au compte de DC. Inclure seulement les postes qui s'appliquent; supprimer les autres ou indiquer « sans objet » (S. O.).

Titre de poste	Taux horaire
PDG	
Vice-président, responsable du volet affaires	
Vice-président des technologies ou architecte de solutions	
Analyste des activités numériques ou architecte technique	
Directeur principal, stratégie et transformation	
Directeur de compte	
Gestionnaire de compte	
Gestionnaire de projets numériques	
Administrateur de compte	
Gestionnaire, assurance de la qualité	
Adjoint, assurance de la qualité	
Analyste principal, systèmes et cybersécurité	
Spécialiste, référencement et analytique	
Gestionnaire, veille stratégique et science des données	
Spécialiste, veille stratégique et science des données	
Architecte, expérience utilisateur numérique	
Directeur artistique, responsable du volet créatif	
Concepteur principal, expérience utilisateur numérique	
Concepteur, expérience utilisateur numérique	

Concepteur, volet numérique	
Directeur, expérience client	
Responsable de la recherche, volet numérique	
Directeur du développement	
Chef de l'équipe du développement	
Développeur principal (applications dorsales, généraliste)	
Développeur débutant (applications dorsales, généraliste)	
Développeur (applications frontales)	
Développeur (intégration)	
Spécialiste, système de gestion du contenu (SGC)	
Adjoint, saisie de contenu	

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

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 :

Date limite de réception des questions	15 juillet 2021, à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	2 août 2021, à 14 h (HP)
Date et heure limites	11 août 2021 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	15 septembre 2021, 16 septembre 2021 et 20 septembre 2021
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Novembre
Période de négociations	5 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 (« 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

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

ANNEXE 4 : DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

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

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

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

L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.

Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

Voici les entreprises qui seront engagées en sous-traitance pour contribuer à la prestation des services proposés :

Nom :

Personne-ressource :

Titre :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

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

ANNEXE 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

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

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