



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de qualification

Titre du concours :	Services d'experts-conseils en marketing stratégique
Numéro du concours :	DC-2021-CD-06
Date et heure limites :	Le 16 août 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, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de qualification 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>.

A1. Objet et intention

La présente demande de qualification (la « **DDQ** ») vise à obtenir des propositions qui permettront à la Commission canadienne du tourisme (CCT) de retenir un nombre limité d'experts-conseils en marketing qualifiés et expérimentés basés à Vancouver qui ont le savoir-faire et les aptitudes requises pour servir de ressources contractuelles temporaires pour son équipe de marketing. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

La CCT compte établir un répertoire de soumissionnaires préapprouvés (le « répertoire ») et s'en servir pour combler ses besoins. Au terme du processus de DDQ, les soumissionnaires retenus pour faire partie du répertoire (les « entrepreneurs ») pourraient être appelés à collaborer avec d'autres organismes de marketing provinciaux ou territoriaux canadiens ou d'autres fournisseurs de services (les « partenaires de la CCT »), pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communication respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de la CCT.

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 la CCT. Il vise plutôt à donner à la CCT l'occasion de prendre connaissance des produits et services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, la CCT négociera par la suite avec les soumissionnaires dont la proposition répond le mieux, d'après elle, à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus, y compris ces négociations, et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre la CCT relativement

à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où la CCT ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDQ.

Pour résumer, la présente DDQ est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions et de constituer un répertoire. La CCT n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDQ ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDQ consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de la CCT et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A2. Période d'effet du répertoire

Les soumissionnaires qualifiés qui ont démontré leur capacité de répondre aux exigences énoncées dans la présente DDQ pourront éventuellement être inclus dans le répertoire de la CCT. Un soumissionnaire peut figurer dans ce répertoire pendant trois (3) ans. Après cette période initiale, sa qualification peut être prolongée annuellement à la discrétion de la CCT. Au total, la période d'effet du répertoire (la période initiale et toute prolongation) ne peut dépasser cinq (5) ans. La CCT 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.

A3. Convention d'offre à commandes

Tout soumissionnaire retenu devra conclure une convention d'offre à commandes (COC) non exclusive avec la CCT. Chaque besoin de projet ou de service sera par la suite comblé suivant un énoncé de travail ou un bon de commande de la CCT assujetti aux modalités de la COC et dans lequel le projet ou le service seront détaillés. Il est à noter que la COC conclue avec la CCT en vertu de la présente DDQ ne garantit aucun travail aux soumissionnaires.

A4. Répertoire et processus relatif à la COC

La CCT utilisera le répertoire selon ses besoins et à son unique discrétion. La CCT ne garantit pas le recours aux services des entrepreneurs et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'un ou l'autre des soumissionnaires retenus. Voir la section I pour connaître la façon dont la CCT utilise les répertoires et les COC à la suite d'un processus de DDQ.

SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS RELATIVES À LA DDQ

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 la DDQ et se terminera après une période définie par la CCT, 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 la CCT pourrait être formé d'employés et de consultants de la CCT, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDQ. Ce comité d'évaluation sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de la CCT 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 la CCT, tant pour les propositions que pour les présentations ou démonstrations (le cas échéant).

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 la tarification proposée et les présentations, entre autres critères.

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

B.2.3 Tarification proposée (section G) 25 %

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

Total 100 %

À la suite de l'évaluation, la CCT se réserve le droit de choisir un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés pour constituer le répertoire de services d'experts-conseils en marketing stratégique, de sorte que les soumissionnaires retenus soient les plus aptes à répondre à toutes ses exigences.

B.2.4 Négociations

La CCT compte mener des négociations avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, conformément aux dispositions de l'article H.10, « Négociation du contrat ».

B.3 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), soit **le 16 août 2021 à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par la CCT. 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 la présente DDQ deviendront la propriété de la CCT. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de la CCT.

B.3.2 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici **le 11 août 2021 à 14 h (HP)**.

B.3.3 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **30 juillet 2021 à 14 h (HP)** pour soumettre, par courriel, des questions à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si la CCT 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 qu'en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, la CCT 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 la CCT acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si la CCT rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.4 Instructions

Toutes les soumissions, les déclarations d'intention et les questions doivent être envoyées par courriel à procurement@destinationcanada.com et la mention « **DDQ DC-2021-CD-06 Services d'experts-conseils en marketing stratégique – CONFIDENTIEL** » doit figurer dans 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;
- la ou les sections visées de la DDQ, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant vingt (20) mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de 20 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 Formulaire de réponse, format et portée de la DDQ

B.4.1 Formulaire de réponse de la DDQ

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
- Section D – 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 DDQ

La présente DDQ établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de la CCT. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent fournir une description détaillée de leur capacité à répondre aux exigences de la présente DDQ. 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 la CCT 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 DDQ 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 la CCT 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 la CCT connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDQ.

SECTION C — ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Objectif

Pour s'acquitter de sa mission et de son mandat, et s'assurer de sa pertinence et de faire preuve de souplesse dans le domaine du marketing de destination, Destination Canada (DC) doit faire appel à des experts-conseils en marketing chevronnés pour épauler son équipe de marketing.

Le travail de Destination Canada est dynamique. Pour assurer sa pertinence et faire preuve de souplesse dans le domaine du marketing de destination, DC doit faire appel à une expertise et à des services provenant de l'extérieur de l'organisme. DC aura recours à l'expertise d'experts-conseils externes, au besoin, pendant une courte période, ou pour réaliser un projet précis et limité dans le temps.

DC compte établir une liste d'experts-conseils (entrepreneurs) présélectionnés basés à Vancouver auxquels elle pourrait faire appel au besoin.

C.2 Portée des travaux

DC transmettra un énoncé de travail ou un énoncé de projet à l'entrepreneur, au besoin. L'entrepreneur devra alors fournir :

- I. la tarification pour le projet;
- II. le curriculum vitæ ou la biographie du meilleur candidat (ou des meilleurs candidats) parmi les personnes qu'il emploie directement ou avec lesquelles il dispose d'une entente pour la prestation de ressources contractuelles relatives aux services requis;
- III. une confirmation du calendrier ou de l'échéancier;
- IV. une confirmation ou une clarification des éléments livrables du projet.

DC peut transmettre un énoncé de travail à un ou plusieurs entrepreneurs à tout moment et attribuer le travail à celui qui a fourni les réponses que DC juge les plus appropriées.

C.3 Normes de rendement et mesure de la qualité

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 l'accord, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement. Des examens annuels du rendement de l'entrepreneur seront effectués et transmis à l'entrepreneur.

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.

C.4 Responsabilités et soutien de DC

DC fournira notamment toute l'information, la documentation et les recherches requises pour effectuer les missions confiées à l'entrepreneur au moyen de l'énoncé de travail. Pour les missions de moindre envergure, on pourrait inviter l'entrepreneur à présenter une proposition de prix au moyen d'un énoncé de projet au lieu d'un énoncé de travail.

L'entrepreneur s'engage à ne pas commencer le travail tant que l'énoncé de travail n'a pas été signé par les deux parties ou que DC n'a pas signé le devis fourni par l'entrepreneur.

C.5 Risques et contraintes

L'entrepreneur devra être disponible pendant les heures de travail normales de DC, soit du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (HP).

L'entrepreneur pourrait avoir à se déplacer pour le compte de la CCT. Tous les déplacements doivent respecter la politique de la CCT sur les déplacements. Il faut tenir compte de tous les frais de déplacement dans le devis et les faire approuver par la personne responsable de l'unité opérationnelle concernée de la CCT.

C.6 Comptes rendus et communications

L'entrepreneur peut être tenu de participer à des réunions à distance ou en personne (si les restrictions sanitaires le permettent) au siège social de DC à Vancouver, en Colombie-Britannique, au Canada. L'entrepreneur peut également être amené à se déplacer pour effectuer les travaux demandés.

C.7 Catégories de services et de ressources

L'entrepreneur devra posséder une expertise dans une partie ou l'ensemble des domaines suivants :

- Travaux liés à la marque, y compris la stratégie, le positionnement et la communication narrative;
- Marketing général dans les marchés étrangers;
- Marketing numérique;
- Partenaire de contenu;
- Cheminement et écosystème des clients;
- Professionnels des voyages;
- Médias sociaux;
- Études de marchés;
- Renseignements sur les marchés pertinents pour les marchés sources de voyageurs de la CCT;
- Collecte de données, analyse de données, systèmes technologiques de données;
- Formation en communication;
- Formation en leadership;
- Formation en gestion;
- Achat de systèmes d'entreprise et soutien aux opérations;
- Processus opérationnels internes (efficacité et efficacité au sein de l'organisme);
- Capacité organisationnelle (personnel requis et innovation);
- Événements d'affaires;
- Développement des destinations.

C.8 Remplacement du personnel

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines de préavis au chargé de projet de DC s'il survient un changement concernant le gestionnaire de compte ou tout autre employé principal affecté au compte. 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 L'entrepreneur doit être basé à Vancouver (Colombie-Britannique) et être en mesure de participer à des réunions au siège social de DC, au besoin.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Exigences opérationnelles et techniques

E.1.1 Présenter l'entreprise en fournissant, au minimum, les renseignements suivants :

- histoire, propriétaires, structure et lieu des bureaux de l'entreprise;
- nombre d'employés. Précisez qui travaillera sur le compte de la CCT, ainsi que l'ancienneté de ces personnes au sein de l'entreprise;
- 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;
- exemplaire des états financiers des trois dernières années (2018, 2019 et 2020);
- exemplaires des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude;
- exemplaires des politiques ou lignes directrices relatives à la diversité et à l'inclusion.

Maximum de points alloués : 30 %.

La réponse doit se limiter à deux pages (à l'exception des états financiers et des politiques).

E.1.2 Veuillez indiquer le type et le niveau d'expertise que possède votre équipe.

Expertise	Niveau avancé	Niveau intermédiaire	Niveau débutant
Travaux liés à la marque, y compris la stratégie, le positionnement et la communication narrative			
Marketing général dans les marchés étrangers			
Marketing numérique			
Partenaire de contenu			
Cheminement et écosystème des clients			
Professionnels des voyages			
Médias sociaux			
Études de marchés			
Renseignements sur les marchés pertinents pour les			

marchés sources de voyageurs de la CCT			
Collecte de données, analyse de données, systèmes technologiques de données			
Formation en communication			
Formation en leadership			
Formation en gestion			
Achat de systèmes d'entreprise et soutien aux opérations			
Processus opérationnels internes (efficience et efficacité au sein de l'organisme)			
Capacité organisationnelle (personnel requis et innovation)			
Événements d'affaires			
Développement des destinations			

Maximum de points alloués : 10 %.

- E.1.3 Veuillez fournir jusqu'à trois (3) études de cas de projets que votre équipe a réalisés pour un client. Veuillez fournir des renseignements détaillés sur le défi à relever ou l'occasion à saisir, la solution proposée et le processus connexe.

Maximum de points alloués : 60 %.

Maximum de pages allouées pour la réponse : six (6).

- E.1.4 Pour référence seulement : Sous-traitants – S'il y a lieu, veuillez identifier les sous-traitants qui vous aideront à fournir les services décrits dans la présente DDQ, en remplissant le formulaire « Déclaration des sous-traitants » (annexe 5) et en le soumettant à l'approbation de la CCT. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de la CCT.

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 la CCT.

Le cas échéant, 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.

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	Poids de la question (en %)	Poids pondéré de la question (en %)	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	30 %	13,50 %	5/5	13,50 %
E.1.2	10 %	4,50 %	3/5	2,70 %
E.1.3	60 %	27,00 %	4/5	21,60 %
Exemple de total	100 %	45 %	12/15	33,50 %
Il faut obtenir une note de 60 % = 27 % ou plus pour pouvoir passer à l'étape suivante du processus d'évaluation, soit la présentation.				

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.

Les soumissionnaires pourraient avoir à :

- présenter l'équipe qui prendra en charge le compte et qui travaillera sur les projets de DC;
- présenter une (1) des études de cas fournies dans le questionnaire sur les critères souhaités (E.1.3).

Après la présentation, il y aura une période de questions au cours de laquelle les deux parties auront l'occasion de poser des questions.

Les présentations seront faites à distance ou en personne (en fonction des restrictions sanitaires). Des renseignements supplémentaires seront fournis aux soumissionnaires retenus.

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 cette proposition de tarification, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDQ ainsi que les renseignements sur l'entreprise.

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 énoncées dans la présente DDQ et de l'ensemble des éléments de leur soumission.

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, la CCT 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 la CCT devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que la CCT risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

La CCT ne prend aucun engagement et n'offre aucune garantie quant à la valeur monétaire ou au volume de travail qui pourrait attendre un soumissionnaire retenu.

G.1 Détails de la tarification proposée

Veuillez préciser le tarif horaire des ressources que vous avez choisies pour fournir les services décrits à la section C, Énoncé de travail. Les tarifs doivent être indiqués en dollars **canadiens**, taxes en sus.

Expertise	Niveau avancé	Niveau intermédiaire	Niveau débutant
Travaux liés à la marque, y compris la stratégie, le positionnement et la communication narrative	\$	\$	\$
Marketing général dans les marchés étrangers	\$	\$	\$
Marketing numérique	\$	\$	\$
Partenaire de contenu	\$	\$	\$
Cheminement et écosystème des clients	\$	\$	\$
Professionnels des voyages	\$	\$	\$
Médias sociaux	\$	\$	\$
Études de marchés	\$	\$	\$
Renseignements sur les marchés pertinents pour les marchés sources de voyageurs de la CCT	\$	\$	\$
Collecte de données, analyse de données,	\$	\$	\$

systèmes technologiques de données			
Formation en communication	\$	\$	\$
Formation en leadership	\$	\$	\$
Formation en gestion	\$	\$	\$
Achat de systèmes d'entreprise et soutien aux opérations	\$	\$	\$
Processus opérationnels internes (efficience et efficacité au sein de l'organisme)	\$	\$	\$
Capacité organisationnelle (personnel requis et innovation)	\$	\$	\$
Événements d'affaires	\$	\$	\$
Développement des destinations	\$	\$	\$

Tous les tarifs resteront les mêmes au moins pour la durée initiale de l'accord.

G.2 Escompte

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

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

G.3 Stratégies de tarification

La CCT 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 (p. ex. rabais, achat en gros volume, crédit pour produit remboursable). La CCT 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 la CCT.

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDQ

H.1 Échéancier du processus de DDQ

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	Le 11 août 2021 à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le 30 juillet 2021 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le 16 août 2021 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 6 septembre 2021
Avis – Date approximative à laquelle la CCT s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Octobre 2021
Période de négociations	Quatre (4) jours après l'avis de la CCT

Remarque : La CCT 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 DDQ

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens d'une partie de la présente DDQ, quelle qu'elle soit, ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à la CCT, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDQ.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre les exigences de la DDQ. 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 est autorisée par la CCT à commenter toute section de la présente DDQ ou les exigences qui y sont décrites. La CCT 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 la CCT (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 concours ultérieurs.

H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDQ et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, la CCT ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. Des éléments pourraient être modifiés en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications

La CCT peut apporter des modifications à la DDQ pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDQ est publiée sur

le site Web Achatsetventes.gc.ca du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), la CCT peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires ayant reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

La CCT peut, à sa discrétion, publier des modifications apportées à la DDQ sur Achatsetventes avant la date limite; il revient au soumissionnaire de consulter régulièrement Achatsetventes pour se tenir au courant. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, y compris des changements majeurs apportés à la DDQ. Il incombe au soumissionnaire 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

La CCT 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 DDQ, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; la CCT 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 DDQ, le soumissionnaire convient de décharger la CCT 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 DDQ se déroulera dans la langue que le soumissionnaire préfère utiliser entre ces deux langues.

H.10 Négociation du contrat

La CCT se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le soumissionnaire, ci-après appelé le « soumissionnaire privilégié », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de la CCT. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

La CCT entamera des discussions et des négociations avec le soumissionnaire privilégié afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, la CCT 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 – Les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats à l'évaluation seront invités à négocier un contrat avec la CCT. La CCT compte mener les négociations durant la période de négociation.

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

H.11 Attribution des contrats

Si la présente DDQ aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat :

- cet accord prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de la CCT et du soumissionnaire retenu;
- il pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5.

H.12 Compte rendu

La CCT, 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 du groupe de soumissionnaires présélectionnés, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de la CCT 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 la CCT 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 DDQ 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 la CCT ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDQ ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

La CCT 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 DDQ.

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

La CCT reconnaît la nature confidentielle de l'information fournie en réponse à la présente DDQ. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. La CCT n'utilisera ni ne divulguera cette information, sauf aux fins de l'évaluation des soumissions dans le cadre de la présente DDQ, ou si une loi l'exige, notamment la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de la CCT et tous les renseignements rassemblés pour cette dernière dans le cadre du présent processus. Il ne doit pas utiliser les renseignements confidentiels de la CCT à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDQ.

Sauf si une loi l'exige, la CCT 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 la CCT ou à la présente DDQ 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 DDQ et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique; 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 DDQ et sera tenu d'indemniser la CCT de tous les frais engagés en tel cas.

H.20 Droits de la Commission canadienne du tourisme

Par ailleurs, la CCT 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. qui ne répond pas à l'objectif de la présente DDQ;
- 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 DDQ 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 DDQ;

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 la CCT;
- H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDQ ou de la proposition retenue;
- H.20.9 d'attribuer un contrat pour l'ensemble ou une partie des services concernés, y compris de sélectionner plus de soumissionnaires que mentionné parmi les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats et de conclure un contrat avec eux pour répondre aux exigences de la présente DDQ;
- H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDQ.

SECTION I – CONDITIONS LIÉES AU RÉPERTOIRE ET À LA CONVENTION D’OFFRE À COMMANDES

Les conditions liées au répertoire et à la convention d’offre à commandes (COC) énoncées dans la présente section sont sujettes à changement de temps à autre, lorsque la CCT le juge nécessaire, et ce, sans avis aux entrepreneurs faisant partie du répertoire.

1. Les critères visant la sélection d’un entrepreneur faisant partie du répertoire varieront pour chaque projet ou chaque tâche, en fonction des exigences de la CCT.
2. La CCT se réserve le droit d’engager tout entrepreneur inscrit au répertoire « au fur et à mesure des besoins »; ces entrepreneurs peuvent être joints directement ou appelés à concourir relativement à la prestation des services.
3. Tout entrepreneur retenu pour fournir des services pourrait devoir convenir d’un énoncé de travail qui sera assujéti aux modalités de la COC.
4. Si les entrepreneurs sont appelés à concourir, la CCT ne sélectionne pas nécessairement l’entrepreneur offrant le prix le plus bas et peut en outre évaluer les qualifications ou les autres critères nécessaires dans le cadre d’un projet donné.
5. Durant la période de validité de la COC, les entrepreneurs doivent aviser la CCT de tout changement important concernant les renseignements fournis dans leur soumission.
6. La CCT n’est aucunement tenue :
 - a) de s’informer de la disponibilité d’un membre du personnel remplaçant lorsque l’entrepreneur l’avise que la personne figurant dans la COC n’est pas disponible pour un projet précis;
 - b) d’évaluer ni d’accepter le personnel proposé par un entrepreneur pour remplacer une personne affectée au compte de la CCT;
 - c) de conclure un énoncé de travail avec un ou plusieurs entrepreneurs;
 - d) d’inviter un ou plusieurs entrepreneurs à participer à un processus concurrentiel relativement à un énoncé de travail.
7. La CCT se réserve le droit de recourir aux services de fournisseurs non inscrits au répertoire.
8. La CCT peut, de temps à autre, mener des évaluations de présélection auprès d’autres soumissionnaires n’ayant pas participé à la présente DDQ ou auprès de soumissionnaires qui n’avaient pas été retenus lors de processus de présélection précédents. Par conséquent, la CCT peut, à son entière discrétion, ajouter d’autres soumissionnaires au répertoire existant et accroître le nombre de soumissionnaires à tout moment durant la période d’effet du répertoire. Il n’est pas garanti que la CCT fera un ajout au répertoire ni qu’elle acceptera une demande d’inclusion.
9. La CCT prévoit que les exigences et les évaluations futures demeureront essentiellement les mêmes que lors du processus initial de présélection. Il peut toutefois y avoir certaines différences, selon les exigences du moment. Le fondement des évaluations et des exigences futures de présélection sera à l’entière discrétion de la CCT.
10. Les entrepreneurs déjà inscrits au répertoire peuvent conserver leur statut d’entrepreneur présélectionné et ne pas être tenus de présenter de nouvelles propositions dans le cadre de processus ultérieurs de présélection liés à la présente DDQ. Cependant, la CCT peut demander à un entrepreneur inscrit au répertoire de se soumettre de nouveau à un processus de présélection dans les conditions suivantes :
 - a) si l’entrepreneur n’a pas été retenu par la CCT pour fournir des biens ou des services à la CCT durant la période d’effet du répertoire;
 - b) si la CCT juge qu’un soumissionnaire ne satisfait plus aux exigences minimales définies dans le processus de présélection;
 - c) dans toute autre situation qui, de l’avis de la CCT, peut hypothéquer la capacité du soumissionnaire à fournir les biens ou services répondant aux exigences de ce processus.

11. La CCT se réserve le droit de retirer un entrepreneur du répertoire pour toute raison qui, selon elle, pourrait avoir une forte incidence sur la capacité de l'entrepreneur à lui fournir de façon satisfaisante les biens ou les services à l'égard desquels il avait initialement été intégré au répertoire.

SECTION J – 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 aux fins de la DDQ (nom, poste, numéro de téléphone et courriel) :	

- b) Références – Veuillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDQ 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 la CCT communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser la CCT 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 DDQ.

Signé ce _____ jour de _____ 2021

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS :

Si le soumissionnaire a des faits importants à déclarer (tels que définis à l'article H.13), la CCT exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

- Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer.
- Oui, nous avons au moins un fait important à déclarer; voir la déclaration ci-jointe.

ANNEXE 3 – MODIFICATIONS

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux addendas ou modifications à la présente DDQ 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

- 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 les services énoncés dans la présente proposition.

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

Nom :

Personne-ressource :

Titre :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

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

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec la CCT par suite de la présente DDQ. 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 DDQ.
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel clé chargé du dossier de la CCT et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au dossier de la CCT 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 la CCT. 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 la CCT dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables.
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser la CCT 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 la CCT les dépenses engagées, y compris celles pour les placements médias, sans aucune majoration.
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
13. La CCT se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 60 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si la CCT 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 la CCT 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.