



Canadian Tourism  
Commission

Commission canadienne  
du tourisme

## **Demande de propositions avec négociations**

Titre du concours :	Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne
Numéro du concours :	DC-2021-CD-07
Date et heure limites :	Le 8 décembre 2021 à 14 h, heure normale du Pacifique (HNP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 <a href="mailto:procurement@destinationcanada.com">procurement@destinationcanada.com</a>

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

## SECTION A— INTRODUCTION

---

La Commission canadienne du tourisme, une société d'État fédérale qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), est l'organisme national de marketing touristique du Canada. Destination Canada soutient l'industrie canadienne du tourisme :

- en veillant à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme;
- en faisant la promotion du Canada comme destination touristique de choix;
- en favorisant les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires pour ce qui est du tourisme au Canada;
- en fournissant des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

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

Nous aspirons à améliorer la qualité de vie des Canadiens et à 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.

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

### A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (la « **DDPN** ») a pour objet de solliciter des propositions pour des services de consultation en rapport avec les obligations en matière de langues officielles de Destination Canada.

La portée des travaux comporte deux sections :

Portée A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne

Portée B – Formation

Destination Canada est à la recherche d'un soumissionnaire qui peut exécuter la portée des travaux A et souhaite que le soumissionnaire soit également capable de s'occuper de la portée des travaux B. Un soumissionnaire qui est en mesure d'exécuter uniquement la portée des travaux A ne sera pas disqualifié s'il n'a pas la capacité d'effectuer la portée des travaux B. Destination Canada n'acceptera pas de soumissions des soumissionnaires qui ont seulement les capacités d'exécuter la portée des travaux B.

Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C). Destination Canada vise à conclure un accord avec le soumissionnaire qui saura le mieux répondre aux intérêts de Destination Canada.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat » entre chaque soumissionnaire et Destination Canada. Il a plutôt pour but de permettre à Destination Canada de prendre connaissance des produits ou services que les soumissionnaires peuvent lui offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, Destination Canada 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 Destination Canada relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où une réponse à la présente DDPN resterait sans suite.

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

## **A.2 Durée du contrat**

Destination Canada prévoit d'amorcer des négociations de contrat avec le soumissionnaire sélectionné. Le contrat sera d'une durée d'un (1) an avec option de reconduction, laissée à l'entière discrétion de Destination Canada, pour un mandat total n'excédant pas un (an) de plus. Destination Canada 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 la DDPN et se terminera après une période qu'aura déterminée Destination Canada à sa seule discrétion.

### **B.2 Critères souhaités, étude de cas, présentations et évaluation des prix**

Les propositions répondant aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Les soumissionnaires qui obtiennent une note de 60 % ou plus pourraient faire l'objet d'une évaluation plus poussée dans le cadre d'un exercice d'étude de cas et d'une présentation, suivis d'une évaluation des prix comme suit.

Le comité d'évaluation de Destination Canada pourrait être formé d'employés et de consultants de Destination Canada, 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 Destination Canada 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.

#### **B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E)**

Portée des travaux A 75 %

Questionnaire sur les critères souhaités (section E)

Portée des travaux A et B 80 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités, indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent une note de 60 % ou plus pour les critères souhaités (le « seuil ») seront réputées satisfaire au seuil et seront retenues (sur la « liste préliminaire ») pour faire l'objet d'une évaluation approfondie dans le cadre d'un exercice d'étude de cas.

#### **B.2.2 Étude de cas et présentations (section F)**

50 %

Étude de cas (30 %)

Les soumissionnaires sur la liste préliminaire seront invités à présenter une réponse à une étude de cas. L'étude de cas sera fournie par Destination Canada aux soumissionnaires de la liste préliminaire, qui disposeront d'une période limitée pour répondre (c.-à-d. de 24 à 48 heures). Les soumissionnaires ayant fourni les

meilleures réponses à l'étude de cas (les « soumissionnaires présélectionnés ») feront l'objet d'une évaluation approfondie en fonction de leurs présentations et de la tarification proposée.

#### Présentations (20 %)

Les présentations serviront à vérifier l'information présentée dans le cadre des propositions, à évaluer les réponses à l'étude de cas et à évaluer les capacités des soumissionnaires.

B.2.3 Tarification proposée (section G) 25 %

ÉVALUATION TOTALE, PORTÉE DES TRAVAUX A 150 %

ÉVALUATION TOTALE, PORTÉE DES TRAVAUX A ET PORTÉE DES TRAVAUX B 155 %

### B.3 Négociations

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

### B.4 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

#### B.4.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre par courriel leur proposition complète à l'autorité contractante d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), fixées au **8 décembre 2021 à 14 h, heure normale du Pacifique (HNP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité de la soumission de son offre de services 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 Destination Canada. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

#### B.4.2 Questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions à l'autorité contractante jusqu'**au 18 novembre 2021 à 14 h (HNP)**, en les envoyant par courriel. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si Destination Canada 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, Destination Canada 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 réponses publiées. Si Destination Canada acquiesce à sa demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si Destination Canada rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

#### B.4.3 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 **30 novembre 2021 à 14 h (HNP)**.

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.4.4 Instructions

Toutes les soumissions, les déclarations d'intention et les questions doivent être envoyées par courriel à [procurement@destinationcanada.com](mailto:procurement@destinationcanada.com) et préciser « **DDPN DC-2021-CD-07, Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne – 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;
- le numéro 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 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 ou article 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.5 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

#### B.5.1 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
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

#### B.5.2 Format et portée de la DDPN

La présente demande de propositions avec négociations établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de Destination Canada. 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.

Veuillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car Destination Canada ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Ainsi, toute information soumise à l'évaluation doit 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. Destination Canada n'examinera pas l'information, les propositions et les présentations déjà fournies, ni quelque autre référence que ce soit à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que Destination Canada connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

### B.6 Gestion du rendement de l'entrepreneur

Destination Canada 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 avec Destination Canada pourrait être considéré comme un soumissionnaire non qualifié, et sa proposition pourrait être rejetée. Destination Canada se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

## SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

---

### C.1 Contexte

En tant que société d'État fédérale, Destination Canada a certaines obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Plus précisément, nous avons les quatre obligations suivantes :

- **Communications avec le public et prestation des services – Partie IV de la LLO**  
Les communications avec le public et la prestation des services se font dans les deux langues officielles.
- **Langue de travail – Partie V de la LLO**  
Les membres du personnel ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues.
- **Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise – Partie VI de la LLO**  
La composition des effectifs reflète la présence des deux communautés de langue officielle.
- **Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et promotion de la dualité linguistique – Partie VII de la LLO**  
Favoriser le dynamisme et l'épanouissement des CLOSM; encourager la dualité linguistique en milieu de travail et dans la société canadienne.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, Destination Canada a enregistré une hausse considérable de la demande de communications, de recherches et d'information organisationnelle destinées au public. Nous partageons cette mine de données et d'information avec nos partenaires et le grand public au moyen de webinaires, de notre site Web, d'infolettres pour l'industrie touristique, d'initiatives de relations avec les médias et dans les médias sociaux. Un programme de marketing pour les voyages d'agrément au pays a été lancé en 2020 et est maintenant devenu une composante importante de l'ensemble du programme de marketing en 2021 et au-delà.

À mesure que la mise en œuvre du programme de marketing intérieur se poursuit et que nous répondons aux besoins d'information de l'industrie en augmentant la cadence et le volume des communications, la visibilité de notre travail a été accrue à l'échelle du gouvernement fédéral et de la population canadienne.

En vertu de la LLO, les renseignements s'adressant au public canadien doivent être communiqués dans les deux langues officielles. Chaque année, notre organisation fait l'objet d'évaluations fédérales de la conformité à nos obligations en vertu de la LLO, ce qui entraîne la publication d'un bulletin de rendement par le Commissariat aux langues officielles. Malgré les charges de travail accrues causées par la pandémie, on a rappelé à Destination Canada et à d'autres organismes fédéraux qu'ils devaient respecter toutes les obligations prescrites par la LLO.

Destination Canada s'engage à respecter les exigences fédérales de production de rapports sur les langues officielles. Hormis le fait qu'il s'agit d'une exigence fédérale, nous nous efforçons de répondre efficacement aux besoins changeants d'information de notre industrie et de la population canadienne. Grâce à notre travail de marketing et de recherche, et bientôt de gestion de destinations, nous avons l'occasion d'établir des liens avec les Canadiens en anglais et en français; c'est un aspect important de la culture canadienne. En outre, la promotion d'une meilleure compréhension et valorisation de la dualité linguistique du Canada au sein du personnel cadre bien avec notre priorité organisationnelle actuelle de favoriser la justice, l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre milieu de travail et de nos pratiques de travail.

Certains instruments politiques régissant les obligations en matière de langues officielles sont assujettis à une interprétation large, entraînant des ambiguïtés dans leur application à notre contexte opérationnel unique. Notre siège social se situe à Vancouver, en Colombie-Britannique, une région du Canada non désignée bilingue par les autorités fédérales, et nous avons un bureau satellite à Ottawa, en Ontario et des bureaux dans d'autres pays. Avant la pandémie de COVID-19, notre mandat était essentiellement axé sur les pays étrangers cibles. Nous n'offrons pas de services directs au public canadien, mais nous organisons des événements pour l'industrie touristique comme des salons professionnels, des assemblées générales annuelles et des webinaires, qui peuvent attirer des publics canadiens. Par conséquent, notre contexte opérationnel est différent de celui de la plupart des ministères et organismes fédéraux du Canada. Nous voulons assurer la conformité et réduire au minimum le risque d'atteinte à la réputation de l'organisme, surtout à mesure que notre travail commence à se faire connaître au pays.

## **C.2 Objectifs**

Les objectifs de ces travaux de consultation sont les suivants :

- Définir les obligations spécifiques de Destination Canada en ce qui concerne les langues officielles, dans la perspective de la nature particulière de notre travail, de notre rôle et de notre contexte organisationnel.
- Évaluer si notre organisation répond aux obligations minimales.
- Déterminer quelles améliorations devraient être apportées à nos activités liées aux langues officielles et pratiques de gestion, le cas échéant.
- Déterminer comment Destination Canada peut aller au-delà des obligations.

Les conséquences à long terme de ces travaux de consultation sont les suivantes :

- Favoriser la compréhension et la valorisation de la dualité linguistique du Canada.
- Faire respecter les obligations en matière de langues officielles imposées à Destination Canada en tant que société d'État.
- Mettre en œuvre des mesures appropriées qui comblent les lacunes à l'égard du respect des obligations en ce qui concerne les communications avec le public et les employés.
- Inciter des changements de comportement positifs dans les processus internes liés à la traduction.
- Réduire au minimum le risque d'atteinte à la réputation de notre organisation.
- Déterminer la tolérance au risque de Destination Canada à l'égard des plaintes et des difficultés liées aux langues officielles, tout en conciliant la nécessité de nous

acquitter de notre mandat et celle d'être responsables sur le plan financier.

### **C.3 Portée des travaux**

#### **C.3.1 Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne**

Pour nous aider dans nos efforts, nous sommes à la recherche de services de consultation qui fourniront des interprétations et des recommandations indépendantes, impartiales et fondées sur des données probantes. Obligations de l'entrepreneur :

1. Définir nos obligations spécifiques en vertu de la LLO dans la perspective de la nature particulière de notre travail, de notre rôle et de notre contexte organisationnel. Les activités devraient inclure, entre autres, la détermination de nos obligations particulières en ce qui concerne :
    - a. les communications avec le public et la publicité, au pays et à l'étranger;
    - b. les communications avec les intervenants de l'industrie;
    - c. les communications internes;
    - d. les systèmes internes de gestion des finances, des employés, des documents et du déroulement des opérations;
    - e. la dotation en personnel et d'autres considérations relatives aux ressources humaines;
    - f. la prestation de soutien pour le développement et/ou l'avancement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada.
  2. Définir les principaux termes utilisés (p. ex. service, public) en fonction du contexte opérationnel de Destination Canada. Une liste des principaux termes utilisés sera fournie au soumissionnaire retenu.
  3. Effectuer une évaluation pour cerner les lacunes existantes en ce qui concerne la conformité organisationnelle avec la LLO.
  4. Réaliser une analyse d'autres organismes fédéraux qui sont semblables à Destination Canada pour ce qui est du contexte opérationnel, qui pourrait servir de points de repère, de normes et/ou de modèle de pratiques exemplaires.
  5. Effectuer une analyse d'études de cas récentes et/ou pertinentes (c.-à-d. d'autres organismes) et de décisions législatives (p. ex. tribunaux, Commissariat aux langues officielles) pour déterminer l'applicabilité à Destination Canada.
  6. Recommander des mesures que pourrait prendre Destination Canada au cours des trois prochaines années pour :
    - a. combler toute lacune de conformité;
    - b. favoriser l'avancement et/ou le développement continu des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada;
    - c. améliorer notre façon de communiquer, dans les rapports législatifs, comment nous nous acquittons de nos obligations législatives;
    - d. moderniser la gouvernance et la gestion interne des pratiques en matière de langues officielles;
-

- e. dépasser le niveau minimum d'obligations en matière de langues officielles imposées à Destination Canada, afin d'encourager la sensibilisation à la dualité linguistique du Canada, ainsi que la compréhension et la valorisation de ce concept.

Les recommandations doivent reposer sur des lois et/ou des politiques pertinentes. Elles doivent tenir compte de la façon dont les changements recommandés aux activités opérationnelles répondent ou dépassent les exigences en matière de conformité, et devraient être classées en fonction du risque et de la priorité de la mise en œuvre.

- 7. Mettre à jour notre politique interne sur les langues officielles, en tenant compte des changements apportés aux lois et aux instruments politiques pertinents, aux priorités fédérales, aux avancées technologiques, aux canaux de communication de Destination Canada et au milieu des affaires.
- 8. Élaborer un guide de l'utilisateur pour les unités opérationnelles de Destination Canada afin que le personnel comprenne les obligations en matière de langues officielles qui s'appliquent et dans quelles circonstances, ainsi que les mesures à prendre pour assurer la conformité.
- 9. Proposer des solutions à différents scénarios que Destination Canada a rencontrés au fil des années ou prévoit rencontrer à l'avenir, pour lesquels les instruments politiques existants sont silencieux ou ambigus pour ce qui est de leur pertinence dans notre contexte particulier. Les solutions proposées doivent reposer sur des lois et/ou des politiques pertinentes. Une liste comportant jusqu'à 20 scénarios sera remise à l'entrepreneur.
- 10. Une présentation au personnel de direction sur nos obligations en matière de langues officielles, de nos principales constatations et des mesures recommandées au cours des trois prochaines années pour satisfaire et/ou dépasser les exigences de conformité.

### C.3.2 Portée des travaux B – Formation

Élaborer et donner la formation comme suit :

- a. Une formation générale pour l'ensemble du personnel sur l'intention et l'esprit de la LLO, les obligations générales de l'organisme envers le public et les définitions des principaux termes utilisés dans le contexte du travail et du mandat de Destination Canada.
- b. Une formation personnalisée pour les personnes qui occupent des rôles dans des canaux de communication s'adressant au public (c.-à-d. les relations avec les médias, l'approvisionnement et les recherches) sur leurs obligations particulières.
- c. Une formation personnalisée pour les administrateurs chargés de veiller au respect des obligations en matière de langues officielles portant sur les rôles et responsabilités, les pratiques exemplaires et les outils et ressources disponibles.

## C.4 Approche et méthodologie

### C.4.1 Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne

Il est prévu que les activités principales comprendront ce qui suit :

1. L'élaboration d'un plan de projet qui devra être approuvé par le chargé de projet de Destination Canada.
  2. Des réunions ou bilans hebdomadaires avec le chargé de projet de Destination Canada pour passer en revue les progrès réalisés et surmonter les difficultés du projet.
  3. Un examen externe de la documentation relative aux instruments politiques fédéraux existants sur les langues officielles, y compris les récents bulletins de rendement sur Destination Canada préparés par le Commissariat aux langues officielles pour :
    - a. comprendre la priorité et les attentes du gouvernement fédéral pour encourager la dualité linguistique du Canada et son effet sur les organisations fédérales;
    - b. déterminer quelles parties de la LLO s'appliquent à Destination Canada;
    - c. évaluer comment des décisions ou des conclusions récentes et pertinentes du Commissariat aux langues officielles s'appliquent à Destination Canada.
  4. Une analyse des pratiques exemplaires d'autres organismes fédéraux ayant un contexte opérationnel semblable.
  5. Un examen interne des documents constitutifs de Destination Canada pour :
    - a. évaluer où et comment nous respectons nos obligations en vertu de la LLO;
    - b. évaluer où nous ne sommes pas à la hauteur de nos obligations minimales en vertu de la LLO;
    - c. déterminer ce que nous pourrions faire pour surpasser nos obligations en vertu de la LLO;
    - d. comprendre notre état actuel, nos processus pour respecter la LLO et les lignes directrices pour le personnel en vue de gérer et de respecter les obligations.
  6. Jusqu'à 10 entrevues auprès du personnel clé pour comprendre :
    - a. la dynamique de notre organisation;
    - b. les rôles que nous jouons, en particulier ceux qui s'adressent au public;
    - c. la nature de nos obligations selon nous et comment nous les respectons;
    - d. les difficultés ou les lacunes chez les employés en ce qui concerne la compréhension des exigences de la LLO dans le cadre de leurs travaux.
  7. Jusqu'à cinq (5) entrevues avec des partenaires externes pour :
    - a. comprendre la nature de notre travail avec des partenaires externes;
    - b. comprendre si nous répondons aux besoins et/ou aux attentes de nos partenaires en matière de dualité linguistique;
-

- c. obtenir les perspectives de nos partenaires en ce qui concerne les façons de mieux répondre à leurs besoins en matière de dualité linguistique, lorsqu'il y a lieu et dans le cadre de nos travaux avec eux.
8. Une analyse des lacunes pour déterminer les lacunes actuelles en matière de conformité.

## **C.5 Éléments livrables et échéancier**

Destination Canada souhaite que le projet soit réalisé par l'entrepreneur en un (1) an ou moins. L'entrepreneur fournira :

### **C.5.1 Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne**

L'entrepreneur fournira :

1. Un plan de projet décrivant toutes les étapes du projet ainsi que les tâches, les jalons, les délais de réalisation et le niveau d'effort connexes. Le chargé de projet de Destination Canada doit approuver le plan du projet avant que les travaux commencent.
2. Un plan de recherche qui décrit l'approche et le calendrier pour recueillir et évaluer l'information des examens législatifs, des examens de la documentation et des entrevues avec les intervenants. Le chargé de projet de Destination Canada doit approuver le plan de recherche avant que la recherche commence.
3. Un résumé des conclusions de l'exercice d'examen de dossier et des entrevues avec les intervenants. Ce résumé devrait décrire les lacunes de conformité actuelles reposant sur des données probantes et des références législatives pertinentes.
4. Un résumé du rapport définitif prévu.
5. Un rapport préliminaire comprenant :
  - a. Un sommaire
  - b. L'objectif des travaux de consultation
  - c. Une description de la méthodologie utilisée comme base pour déterminer les conclusions et les mesures recommandées
  - d. Le contexte opérationnel de Destination Canada et la façon dont il se distingue de celui des autres sociétés d'État fédérales
  - e. Les obligations de Destination Canada en matière de langues officielles, dans l'optique de la nature particulière de son travail, de son rôle et de son contexte organisationnel, comme l'indiquent les lois et/ou les politiques pertinentes.
  - f. Les conclusions détaillées et les thèmes émergents, y compris une évaluation de la « situation actuelle » de nos progrès en vue de respecter nos obligations, y compris l'obligation de développer les communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada

- g. Une évaluation des lacunes organisationnelles de Destination Canada en ce qui concerne la compréhension du personnel et les processus de gouvernance
- h. Des définitions des principaux termes relatifs aux langues officielles, dans le contexte de l'environnement opérationnel de Destination Canada
- i. Des recommandations pour respecter les obligations minimales de la LLO, y compris le renvoi aux pratiques exemplaires utilisées par d'autres organismes fonctionnant dans un contexte semblable à celui de Destination Canada et/ou à des décisions législatives pertinentes (c.-à-d. les tribunaux, le Commissariat aux langues officielles, etc.)
- j. Des mesures proposées, classées en fonction du risque et de la priorité de mise en œuvre, que pourrait prendre Destination Canada au cours des trois prochaines années pour :
  - corriger les lacunes de conformité;
  - surpasser les obligations minimales de la LLO;
  - améliorer les progrès réalisés en vue de développer les communautés de langue officielle en situation minoritaire;
  - mieux soutenir les besoins linguistiques des partenaires de Destination Canada, s'il y a lieu.
- k. Une annexe renfermant un sommaire et des liens à des études de cas et/ou à des décisions législatives pertinentes qui s'appliquent à Destination Canada
- l. Une annexe renfermant des solutions aux divers scénarios fournis par Destination Canada.

Ce rapport préliminaire servira de fondement pour permettre à Destination Canada d'examiner les conclusions et de formuler des commentaires, lesquels devraient être pris en compte dans le rapport définitif.

6. Un rapport définitif renfermant les éléments indiqués au point 5 ci-dessus, qui aborde les commentaires de Destination Canada dans le rapport provisoire.
7. Une version mise à jour de la Politique sur les langues officielles et un document d'appui décrivant les modifications proposées ainsi que la justification de chacune de ces modifications. L'entrepreneur révisera la politique provisoire au besoin en fonction des commentaires reçus de Destination Canada.
8. Un guide de l'utilisateur facile à suivre pour les unités opérationnelles de Destination Canada décrivant des obligations spécifiques en vertu de la LLO, les circonstances dans lesquelles elles s'appliquent et les mesures à prendre pour assurer la conformité.
9. Des recommandations de façons dont Destination Canada peut mieux communiquer, dans le cadre de rapports législatifs, comment nous répondons à notre obligation de développer des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
10. Une présentation au personnel de direction de nos obligations en matière de langues officielles, de nos principales constatations et des mesures

recommandées au cours des trois prochaines années pour satisfaire et/ou dépasser les exigences de conformité.

#### C.5.2 Portée des travaux B – Formation

L'entrepreneur fournira :

Trois (3) séances de formation aux employés sur les obligations de l'organisme en matière de langues officielles, y compris une (1) séance générale pour l'ensemble du personnel, une (1) séance personnalisée pour les personnes occupant des postes dans les canaux de communications avec le public et une (1) séance s'adressant aux administrateurs.

#### C.6 Normes de rendement et mesure de la qualité

Le rendement de l'entrepreneur sera évalué dans le cadre de bilans hebdomadaires et/ou de rapports d'étape présentés par l'entrepreneur au chargé de projet de DC. Le rendement de l'entrepreneur sera évalué en fonction du plan de projet convenu à élaborer par l'entrepreneur au début du projet.

L'entrepreneur doit régler sans délai tout problème de rendement soulevé par DC. 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.7 Responsabilités et soutien de Destination Canada

Destination Canada désignera un chargé de projet qui donnera des consignes à l'entrepreneur en ce qui concerne la livraison des travaux et servira de principale personne-ressource. Plus précisément, le chargé de projet devra :

- donner des consignes tout au long du projet et répondre aux questions ou aux préoccupations soulevées par l'entrepreneur;
- gérer la relation avec l'entrepreneur;
- rester en contact avec l'entrepreneur, en prévoyant des appels réguliers sur l'état d'avancement du projet et des réunions ou téléconférences, selon les besoins;
- fournir de la documentation de Destination Canada à l'entrepreneur et organiser des entrevues avec les intervenants;
- fournir de la rétroaction et approuver tous les éléments livrables;
- collaborer avec l'entrepreneur pour respecter le mandat, les délais et le budget du projet;
- évaluer les progrès du projet et le rendement de l'entrepreneur afin d'assurer que l'entrepreneur offre la qualité prévue des éléments livrables décrits dans le contrat.

#### C.8 Responsabilités de l'entrepreneur

On s'attend à ce que l'entrepreneur travaille en collaboration avec tous les membres du personnel désignés pour participer à ce projet, qu'il s'agisse d'employés de Destination Canada ou de partenaires externes. Les engagements, les réunions, les téléconférences, etc. avec des membres du personnel désignés devraient avoir lieu pendant les heures normales de travail, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés canadiens. Les travaux devraient être effectués principalement à distance ou dans les locaux de

l'entrepreneur. À l'occasion, certains travaux (c.-à-d. les présentations et les réunions) pourraient avoir lieu aux bureaux de Destination Canada à Vancouver, en Colombie-Britannique.

De plus, l'entrepreneur devra s'acquitter des tâches suivantes :

- désigner un gestionnaire de projet, qui dirigera les travaux et servira de principale personne-ressource pour DC;
- coordonner toutes les activités liées au projet;
- organiser des appels réguliers sur l'état d'avancement du projet et des réunions consacrées au projet, selon les besoins;
- signaler immédiatement tout retard du projet;
- avoir accès à des outils de travail usuels comme le téléphone, le courriel, les produits Microsoft Office et des capacités de vidéoconférence (c.-à-d. Zoom). Ces outils seront utilisés pour la communication, la collaboration et le partage de documents. Destination Canada n'assumera aucuns frais d'acquisition d'équipement.

### **C.9 Capacités et qualifications de l'entrepreneur**

L'entrepreneur devra avoir l'expérience et les capacités suivantes :

- Expérience en gestion de projets et capacité d'utiliser un outil de gestion de projets (comme Smartsheet).
- Sens de l'organisation.
- Grand souci du détail.
- Capacité de communiquer clairement et efficacement en anglais.
- Approche impartiale dans la gestion du projet pour assurer la neutralité tout au long du projet.
- Expérience en réalisation d'analyses, en synthèse d'information, en rédaction de rapports et en formulation de recommandations pour un public de la haute direction.
- Expérience en réalisation d'entrevues auprès d'intervenants.

### **C.10 Risques et contraintes**

Tous les travaux et éléments livrables doivent être produits en anglais. Les entrevues devraient être réalisées en anglais, ou en français si telle est la préférence de la personne qui participe à l'entrevue et si l'entrepreneur est en mesure de répondre à cette demande sans frais supplémentaires.

### **C.11 Comptes rendus et communication**

Des réunions hebdomadaires de compte rendu des progrès auront lieu par téléconférence avec le chargé de projet. Ces réunions pourraient être précédées de rapports d'étape hebdomadaires à la discrétion du chargé de projet.

### **C.12 Remplacement du personnel**

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il y a 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 en examen de la législation et/ou des politiques pour en déterminer l'applicabilité.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.2 Le soumissionnaire doit être en mesure de travailler, de communiquer verbalement et d'écrire couramment en anglais.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit avoir de l'expérience en réalisation d'analyses, en synthèse d'information, en rédaction de rapports et en formulation de recommandations pour un public de la haute direction.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.4 L'entrepreneur doit être en mesure d'assurer la neutralité tout au long du déroulement des travaux de consultation et dans les recommandations formulées.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit avoir de l'expérience en réalisation d'entrevues auprès d'intervenants.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.6 Le soumissionnaire doit présenter les CV de tous les professionnels qui participeront à ce projet.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.7 Le soumissionnaire doit avoir des capacités en gestion de projets.

Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.8 Le soumissionnaire doit fournir trois (3) références pour des projets passés pertinents et inclure ces détails dans l'ANNEXE 1.  
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 Aperçu de l'entreprise et du personnel (15 %)**

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

- Historique, propriétaires, structure organisationnelle et bureau(x) de l'entreprise
- Nombre d'employés
- Services et produits offerts et domaines de spécialisation
- Expérience au service de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations semblables au cours des 24 derniers mois
- 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

La réponse devrait se limiter à 500 mots, en excluant les politiques.

Maximum de points alloués : 5 %.

E.1.2 Fournissez le profil (c'est-à-dire le curriculum vitæ) de tous les membres du personnel qui pourraient être affectés à ces travaux, y compris les éléments pertinents de leur expérience, leurs compétences, leurs domaines d'expertise, leurs titres de compétence, leur formation et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui leur ont été décernés.

La réponse devrait se limiter à 1 000 mots par profil.

Maximum de points alloués : 10 %.

E.1.3 Indiquez la portée des travaux que vous êtes en mesure d'effectuer :

Portée des travaux	Répondez Oui ou Non
Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne	
Portée des travaux B – Formation	

Maximum de points alloués – 0 % (non pondérés)

### **E.2 Expérience pertinente (30 % pour la portée des travaux A et 32 % pour la portée des travaux B)**

Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne

---

- E.2.1 Donnez jusqu'à trois (3) exemples de projets semblables que vous avez dirigés qui exigeaient une compréhension approfondie des lois et/ou des politiques habilitantes. Il pourrait s'agir d'expérience et de pratique en ce qui concerne l'application des principes et des obligations de la *Loi sur les langues officielles* à un milieu de travail ayant un rôle, un mandat ou un contexte opérationnel semblable à celui de Destination Canada. Veuillez inclure des exemples pertinents de recherches, d'examens et d'interprétations des lois ou des politiques et de formulation de recommandations.

Les projets devraient être décrits clairement et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet
- Date (mois et année)
- Nom du client
- Domaine
- Objectifs du projet, portée des travaux et méthodologie
- Membres de l'équipe (noms et tâches)

La réponse devrait se limiter à 1 500 mots par exemple.

Maximum de points alloués : 10 %.

- E.2.2 Donnez jusqu'à trois (3) exemples de cas où vous avez réalisé avec succès des examens organisationnels et/ou des audits pour des organisations ayant un contexte opérationnel semblable. Il pourrait s'agir d'organisations du secteur privé ou public (c.-à-d. des sociétés d'État fédérales ou provinciales). Décrivez les projets, objectifs, tâches, résultats, éléments livrables, mesures de réussite et tout autre renseignement pertinent. Des notes plus élevées seront accordées aux projets qui cadrent avec les travaux demandés dans le cadre de la présente DDPN. Les exemples peuvent être les mêmes que ceux mentionnés dans la réponse à E.2.1.

Les projets devraient être décrits clairement et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet
- Date (mois et année)
- Nom du client
- Domaine
- Objectifs du projet, portée des travaux et méthodologie
- Membres de l'équipe (noms et tâches)

La réponse devrait se limiter à 1 500 mots par exemple.

Maximum de points alloués : 20 %.

#### Portée des travaux B – Formation

- E.2.3 Décrivez vos capacités en matière de formation et donnez un exemple de formation que vous avez élaborée et donnée :

L'exemple devrait être décrit clairement et comporter les renseignements suivants :

- Type de formation et public cible
- Date (mois et année)
- Nom du client
- Domaine
- Objectif(s) de la formation
- Membres de l'équipe (noms et tâches)

La réponse devrait se limiter à 1 500 mots.

Maximum de points alloués : 2 %

Les soumissionnaires qui répondent seulement à la portée des travaux A ne perdront pas 2 %.

### **E.3 Approche et méthodologie (30 % pour la portée des travaux A et 33 % pour la portée des travaux A et B)**

Portée des travaux A – Analyse des lacunes en matière de langues officielles et mise à jour de la politique interne

E.3.1 Fournissez une description détaillée de l'approche et de la méthodologie que votre entreprise propose d'utiliser pour réaliser ce projet.

Aucune limite de réponse

Maximum de points alloués : 15 %

E.3.2 Donnez un aperçu détaillé du plan de gestion de projet proposé par votre entreprise, y compris les tâches, les calendriers, les jalons et les heures pour chaque activité principale.

Aucune limite de réponse

Maximum de points alloués : 10 %.

E.3.3 Indiquez les principales difficultés prévues, et proposez d'éventuelles solutions. Mentionnez tout problème ou obstacle prévisible quant à l'exécution du projet selon les exigences de Destination Canada énoncées à la section C. Expliquez les mesures que vous prendriez pour les surmonter, le cas échéant, ou pour atténuer le risque y afférent.

La réponse devrait se limiter à 500 mots.

Maximum de points alloués : 5 %.

Portée des travaux B – Formation

E.3.4 Fournissez une description détaillée de l'approche et de la méthodologie que votre entreprise propose d'utiliser pour offrir la formation.

La réponse devrait se limiter à 500 mots.

Maximum de points alloués : 3 %

Les soumissionnaires qui répondent seulement à la portée des travaux A ne perdront pas 3 %.

#### E.4 Tableau de pondération (à titre informatif)

Le tableau suivant est fourni comme référence et illustre la pondération et la notation de chaque question. Destination Canada évalue chaque critère sur une échelle de 0 (zéro) à 5 (cinq).

##### Portée des travaux A

Numéro de la question sur les critères souhaités	Pondération de la question sur les critères souhaités	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	5 %	5/5	5,00 %
E.1.2	10 %	3/5	6,00 %
E.2.1	10 %	2/5	4,00 %
E.2.2	20 %	4/5	16,00 %
E.3.1	15 %	5/5	15,00 %
E.3.2	10 %	3/5	6,00 %
E.3.3	5 %	4/5	4,00 %
<b>Total</b>	<b>75 %</b>	<b>26/35</b>	<b>56,00 %</b>
<b>Il faut obtenir une note d'au moins 60 % (45 % de 75 %) pour passer à l'étape suivante de l'évaluation.</b>			

##### Portée des travaux A et B

Numéro de la question sur les critères souhaités	Pondération de la question sur les critères souhaités	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	5 %	5/5	5,00 %
E.1.2	10 %	3/5	6,00 %
E.2.1	10 %	2/5	4,00 %
E.2.2	20 %	4/5	16,00 %
E.2.3	2 %	3/5	1,20 %
E.3.1	15 %	5/5	15,00 %
E.3.2	10 %	3/5	6,00 %
E.3.3	5 %	4/5	4,00 %
E.3.4	3 %	3/5	1,80 %
<b>Total</b>	<b>80 %</b>	<b>32/40</b>	<b>59,00 %</b>

**Il faut obtenir une note d'au moins 60 % (48 % de 80 %) pour passer à l'étape suivante de l'évaluation.**

## **SECTION F – ÉTUDE DE CAS ET PRÉSENTATION**

---

### **F.1 Étude de cas (30 %)**

Destination Canada exigera que les soumissionnaires présélectionnés de présenter une réponse à une étude de cas fournie par Destination Canada. Les soumissionnaires devront examiner et évaluer le scénario et donner des conseils sur la meilleure façon de traiter le scénario. Les soumissionnaires auront de 24 à 48 heures pour présenter leur réponse à l'étude de cas à Destination Canada.

Les soumissionnaires devront assumer tous les coûts associés à l'étude de cas.

### **F.2 Présentation (20 %)**

Destination Canada demandera aux soumissionnaires présélectionnés de lui donner une présentation sur leur organisation et les services proposés.

La présentation pourrait inclure :

- Un aperçu de l'organisation
- Les services offerts
- La meilleure façon dont l'organisation peut répondre aux exigences de Destination Canada, comme l'indique la section C
- Les facteurs qui permettent à l'organisation de se démarquer de la concurrence
- Une présentation de l'équipe de service
- Une réponse à l'étude de cas

Les présentations permettront à Destination Canada de vérifier les capacités du soumissionnaire et de poser des questions sur la proposition présentée et la réponse à l'étude de cas.

Les présentations se dérouleront par vidéoconférence et devraient durer entre une (1) heure et une heure et demie (1,5).

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 indiquer le numéro de la DDPN, le titre du concours et des renseignements sur leur entreprise.

Comme Destination Canada 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, Destination Canada pourrait considérer le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, 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 Destination Canada devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que Destination Canada risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

Destination Canada 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

Fournir un prix fixe ferme pour ces travaux, y compris une ventilation détaillée expliquant comment ce prix est calculé au moyen d'un tableau ressemblant à celui qui suit. Tous les prix doivent être indiqués en dollars canadiens, hors taxes.

Exemple de tableau de tarification des soumissionnaires :

Tâche/jalon du projet	Niveau de ressources	Tarif	Nombre d'heures	Coût
Examen de la documentation		\$	----h	\$
Entretiens		\$	----h	\$
Recherche		\$	----h	\$
Rédaction de rapport		\$	----h	\$
Gestion de projet		\$	----h	\$
Autres (insérer une description)		\$	----h	\$
<b>Total</b>		<b>\$</b>	<b>----h</b>	<b>\$</b>

### G.2 Escompte

Destination Canada préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

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

### G.3 Stratégies de tarification

Destination Canada 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. des rabais, l'achat en gros volume, un crédit pour produit remboursable, etc.). Destination Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de prendre ou non en considération toute offre de ce genre qui lui sera proposée.

Veillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec Destination Canada.

## 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	Le 18 novembre 2021 à 14 h HNP
Déclaration d'intention (*)	Le 30 novembre 2021 à 14 h HNP
<b>Date et heure limites</b>	<b>Le 8 décembre 2021 à 14 h HNP</b>
Étude de cas	Le 13 janvier 2022 à 14 h HNP
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	La semaine du 7 février 2022
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Le 30 avril 2022
Période de négociations parallèles	De deux (2) à cinq (5) jours suivant l'avis de DC

Remarque : Destination Canada 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 d'une quelconque partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à Destination Canada, 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, il 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 Destination Canada à commenter une quelconque section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. Destination Canada ne sera pas liée par les renseignements ou les déclarations provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou déclarations.

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 Destination Canada (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants gouvernementaux 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, Destination Canada ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. DC peut modifier certains éléments en tout temps si les circonstances opérationnelles l'exigent.

#### **H.5 Modifications**

Destination Canada peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), Destination Canada peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

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

#### **H.6 Modification et retrait**

Destination Canada 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; Destination Canada 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 Destination Canada 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**

Destination Canada se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et

la réputation serviront au mieux les intérêts de Destination Canada. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

Destination Canada entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, Destination Canada pourrait demander des renseignements supplémentaires aux soumissionnaires 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 aux soumissionnaires d'offrir un meilleur prix. Négociations parallèles : La possibilité de négocier avec plus d'un soumissionnaire privilégié. Les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec Destination Canada en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que Destination Canada entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, Destination Canada 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 Destination Canada aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour Destination Canada. 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 Destination Canada et du soumissionnaire retenu.

#### **H.12 Compte rendu**

Destination Canada, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou la note de présélection, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de Destination Canada 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 Destination Canada ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet de la 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 Destination Canada 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 »).

Destination Canada 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 selon Destination Canada 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**

Destination Canada 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. Destination Canada 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 Destination Canada et tous les renseignements rassemblés pour Destination Canada dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de Destination Canada 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, Destination Canada 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 et une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé.

#### **H.16 Publicité**

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à Destination Canada 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 il sera tenu d'indemniser Destination Canada de tous les frais encourus en tel cas.

## **H.20 Droits de Destination Canada**

Par ailleurs, Destination Canada 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 un renseignement obligatoire
  - iv. non conforme à l'une 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 Destination Canada;
- 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**

---

Les soumissionnaires doivent présenter les annexes 1 à 4 avec leur proposition.

<b>ANNEXE</b>	<b>NOM DU FICHIER</b>
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat

---

## **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 Destination Canada communique avec un ou plusieurs de ces clients. On demande aux soumissionnaires de ne pas utiliser Destination Canada comme référence dans leur proposition.

### **Références pour la portée des travaux A**

#### **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 :	

**Références pour la portée des travaux B****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 (selon la définition à l'article H.13), Destination Canada exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer.

OU

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

### **ANNEXE 3 – MODIFICATIONS**

---

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux addendas ou modifications à la présente DDPN et tenu compte de ceux-ci dans votre proposition. Veuillez énumérer les addendas et modifications en question, s'il y a lieu.

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

## **ANNEXE 4 – DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS**

---

Le cas échéant, le soumissionnaire doit produire une liste des 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 Destination Canada. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de Destination Canada.

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 Destination Canada

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

- L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.
- Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

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

Nom :

---

Personne-ressource :

Poste :

---

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 Destination Canada 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 chargé du dossier de Destination Canada et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de Destination Canada 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 du projet).
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à Destination Canada. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables.
7. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser Destination Canada 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, en cas de non-respect de la loi, entre autres.
8. L'entrepreneur doit détenir et maintenir en vigueur une assurance adéquate.
9. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux.
10. L'entrepreneur doit réclamer à Destination Canada les dépenses engagées, sans aucune majoration.
11. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
12. Destination Canada 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 Destination Canada 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.
13. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de Destination Canada avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat.
14. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique.
15. 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.