



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

## Demande de qualification

Titre du concours :	Services d'experts-conseils – données et analytique
Numéro du concours :	DC-2022-CD-06
Date et heure limites :	7 juin 2022 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
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, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de qualification est autorisée.

## SECTION A – INTRODUCTION

---

La Commission canadienne du tourisme (CCT), 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. DC soutient l'industrie touristique du Canada :

- 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. Le tourisme est source de prospérité et de bien-être pour le Canada dans son ensemble et enrichit la vie de nos invités.

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.

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

### A.1 Objet et intention

La présente demande de qualification (DDQ) vise à obtenir des soumissions d'un nombre limité d'organisations d'experts-conseils qualifiées, compétentes et expérimentées en mesure de mettre à la disposition de la CCT l'une ou plusieurs de leurs compétences dans les domaines suivants : la planification, la prestation, la conception ou le soutien relatifs à divers services de données, d'apprentissage automatique et d'analytique.

Les portées des travaux sont au nombre de quatre (4) :

- **Portée des travaux A – Stratégie relative aux données et gestion de programme**
- **Portée des travaux B – Automatisation du marketing numérique et renseignements sur les consommateurs**
- **Portée des travaux C – Gouvernance des données et gestion de produits de données**
- **Portée des travaux D – Services d'analyse, de visualisation, d'ingénierie et de plateforme de données**

**Les soumissionnaires n'ont pas à présenter une proposition pour chacune des portées des travaux. Ils peuvent présenter une proposition pour l'une des portées des travaux (A, B, C ou D) ou pour plusieurs d'entre elles.**

Pour connaître les exigences détaillées, prière de consulter l'énoncé de travail (**section C**).

La Commission canadienne du tourisme (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 des 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 un accord officiel pourrait être négocié.

## **A.2 Période d'effet du répertoire**

Les soumissionnaires qualifiés ayant démontré leur capacité de répondre aux exigences énoncées dans la présente DDQ pourraient être inclus dans le répertoire de la CCT. Un soumissionnaire peut figurer dans ce répertoire pendant une période allant jusqu'à 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 sept (7) 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.

## **A.3 Convention d'offre à commandes**

Tout soumissionnaire retenu devra conclure une convention d'offre à commandes (COC) non exclusive avec la CCT. Chaque projet ou service requis sera par la suite lancé au moyen d'un énoncé de travail, lequel établira les détails du projet ou du service visé et sera assujéti aux modalités de la COC. Il est à noter que la COC conclue avec la CCT en vertu de la présente DDQ ne garantit aucun travail aux soumissionnaires.

#### **A.4 Répertoire et processus relatif à la COC**

La CCT utilisera le répertoire au besoin, à son entière discrétion. La CCT ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ni 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, la tarification et la présentation**

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 susmentionnés. 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 Tarification proposée (section F) 25 %

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

B.2.3 Présentations (section G) 30 %

TOTAL 100 %

À la suite de l'évaluation, la CCT peut choisir un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés pour constituer le répertoire des services d'experts-conseils – données et analytique, de sorte que les soumissionnaires retenus soient les plus aptes à répondre à toutes ses exigences.

### **B.3 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.4 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

### B.4.1 Soumission

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète à l'autorité contractante par courriel au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), à savoir le **7 juin 2022 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.4.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette 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.4.2 Déclaration d'intention

Les soumissionnaires devraient annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le **3 juin 2022 à 14 h (HP)**.

Veillez 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.4.3 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **19 mai 2022 à 14 h (HP)** pour poser des questions par courriel à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si 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.4.4 Instructions

Toutes les propositions, déclarations d'intention et questions doivent être envoyées par courriel à [procurement@destinationcanada.com](mailto:procurement@destinationcanada.com) avec comme objet « **DDQ DC-2022-CD-06 Services d'experts-conseils – données et analytique – CONFIDENTIEL** ». 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;
- L'énoncé ou les énoncés de travail de la section C pour lesquels l'entreprise fait une proposition.

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.5 Formulaire de réponse, format et portée de la DDQ**

### **B.5.1 Formulaire de réponse de la DDQ**

Les soumissionnaires doivent remplir et inclure les documents suivants dans leur proposition :

- 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
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

### **B.5.2 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.

Veuillez 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 Contexte

Destination Canada (DC) s'efforce de devenir un organisme dynamique et axé sur les renseignements, son but étant de fournir des renseignements opportuns et exploitables à ses équipes internes, à ses partenaires et à l'industrie touristique en général.

Pour atteindre son plein développement en matière de marketing numérique, de données et d'analytique, DC doit faire appel à une expertise et à des services provenant d'autres organisations. DC s'associera à des experts-conseils externes pour planifier et créer conjointement des éléments livrables axés sur les résultats qui apporteront une valeur ajoutée continue à ses intervenants internes et externes dans les domaines essentiels suivants :

- Stratégie relative aux données et gestion de programme;
- Automatisation du marketing numérique et renseignements sur les consommateurs;
- Gouvernance et confidentialité des données;
- Architecture et ingénierie des données et développement analytique.

### C.2 Objectifs

DC a défini une stratégie pluriannuelle relative aux données qui vise à fournir un aperçu unifié et exploitable des renseignements sur le tourisme. DC est à la recherche d'entrepreneurs qui collaboreront avec elle, ses agences et ses partenaires du secteur touristique à la mise en place et en œuvre d'initiatives prioritaires dans le cadre d'une feuille de route en constante amélioration, le but étant de créer de la valeur à court terme tout en contribuant à l'ambition stratégique à long terme de DC.

### C.3 Portée des travaux

L'entrepreneur aura des compétences dans une partie ou dans l'ensemble des portées des travaux suivantes.

#### C.3.1 Portée des travaux A – Stratégie relative aux données et gestion de programme

L'entrepreneur fournira, entre autres, les services suivants :

- A. Élaboration d'une stratégie relative aux données – Fournir des services d'experts-conseils pour planifier, ajuster et affiner continuellement la stratégie relative aux données de DC en élaborant une feuille de route stratégique et tactique qui repose sur DC, l'industrie du tourisme, les facteurs déterminants du marché, une réflexion conceptuelle axée sur le client et une approche axée sur les systèmes.
- B. Gestion de programme et de projet – Adopter les valeurs et les principes de la gestion de projet agile pour la gestion, l'organisation, la planification et la mise en œuvre de multiples initiatives et d'activités qui mobilisent des unités opérationnelles et des partenaires.
- C. Transformation de processus et gestion du changement – Aider DC à concrétiser ses aspirations en matière d'agilité par la mise en œuvre et l'adoption d'un cadre dynamique; recourir aux méthodes de gestion du changement pour améliorer la préparation numérique, favoriser l'acquisition de connaissances relatives aux données et perfectionner progressivement les processus opérationnels en suivant les innovations en matière de données et de technologies numériques.



- D. Autres tâches éventuelles dans le cadre de cette portée des travaux, selon les besoins de DC.

### **C.3.2 Portée des travaux B – Automatisation du marketing numérique et renseignements sur les consommateurs**

L'entrepreneur fournira, entre autres, les services suivants :

- A. Engagement de la communauté et automatisation du marketing – Élaborer un écosystème de programmes et de technologies de marketing ouvrant la voie à un marketing de données à canaux multiples pour mieux comprendre les besoins des voyageurs, en renforçant une communauté de voyageurs engagés et en comprenant leurs interactions et le cheminement du client.
- B. Portrait complet du voyageur – Dresser un portrait complet du voyageur à partir de données primaires et secondaires pour obtenir des renseignements sur les groupes d'intérêt et permettre à DC et à ses partenaires de diffuser de manière rentable des messages et des contenus personnalisés, pertinents et opportuns aux voyageurs.
- C. Analyse du marketing numérique – Exploiter les données de marketing numérique provenant de nos canaux payants, en propriété et mérités pour optimiser l'efficacité du marketing et recueillir des renseignements. Les résultats attendus sont la segmentation, l'attribution de tous les points de contact dans l'entonnoir, la compréhension des consommateurs interpellés par notre marketing (données démographiques, psychographiques, etc.) et la mise en œuvre continue dans nos canaux de médiatisation payante des enseignements tirés.
- D. Dépréciation des pixels de tiers et un avenir « sans témoins » – Comment tirer parti des technologies de marketing pour interpellier nos publics cibles dans un environnement Internet de plus en plus axé sur la confidentialité. S'approprier des données primaires et tirer parti de ces publics au sein d'écosystèmes de tiers en jardins clos.
- E. Autres tâches éventuelles dans le cadre de cette portée des travaux, selon les besoins de DC.

### **C.3.3 Portée des travaux C – Gouvernance des données et gestion de produits de données**

L'entrepreneur fournira, entre autres, les services suivants :

- A. Gouvernance des données – Instaurer, formaliser et mettre en œuvre des pratiques de gouvernance des données à Destination Canada qui permettent la gestion des données et la possession des domaines de données pour les principaux produits de données, établissent des normes de qualité globales, normalisent le glossaire des données et les terminologies, etc.
- B. Propriété des données – Sélectionner, encadrer et former des personnes au sein de l'organisme en vue d'en faire des gestionnaires de données et des propriétaires de produits de données efficaces, afin de valoriser les données comme ressource importante de l'organisme, au moyen de feuilles de route établies et d'une valeur d'entreprise claire.
- C. Politiques et normes en matière de données – Concevoir et instaurer un ensemble de politiques et d'ententes de service centrales qui fixent des normes de gouvernance, de circulation et d'accès pour ce qui est des produits de données existants afin de disposer d'une direction relative à la définition, à la conservation, à la confidentialité, à la sécurité et aux contrôles d'accès des données.

- D. Acquisitions intelligentes de données et gestion du cycle de vie – Instaurer un processus et un cadre reproductibles pour les acquisitions de données, dans lesquels les données sont classées, normalisées, contrôlées et mises à la disposition des consommateurs de données.
- E. Autres tâches éventuelles dans le cadre de cette portée des travaux, selon les besoins de DC.

#### **C.3.4 Portée des travaux D – Services d’analyse, de visualisation, d’ingénierie et de plateforme de données**

L’entrepreneur fournira, entre autres, les services suivants :

- A. Exécution agile – Posséder une expérience solide en matière de pratiques et de techniques d’exploration continue, d’intégration continue et d’exécution continue, et la capacité à travailler dans un environnement agile à grande échelle qui mobilise plusieurs unités opérationnelles, équipes interfonctionnelles et entrepreneurs.
- B. Architecture de solutions – Définir une architecture infonuagique et évolutive destinée à la mise au point progressive d’une plateforme commune de données et d’analytique conforme à la stratégie relative aux données de DC. Définir les principales exigences non fonctionnelles, proposer des composants technologiques essentiels, documenter les détails de conception pour les intégrations de données, mettre au point des pipelines de données, concevoir des interfaces de programmation d’applications (API) – comprenant la gestion des identités et des accès –, définir les domaines de données et les modèles de données, fournir des conseils en matière d’architecture et animer des séances de conception et des ateliers de résolution de problèmes techniques avec les équipes de mise en œuvre.
- C. Catalogue de données – Mettre en œuvre une approche fondée sur des normes pour gérer et établir un catalogue de données et créer un magasin de métadonnées afin d’aider les consommateurs de données à rechercher des données (découverte), à consulter des définitions (glossaire et terminologie) et à connaître la traçabilité des données, les mesures de la qualité des données (p. ex. tableaux de bord de la qualité) et le couplage de données.
- D. Mise au point de pipelines – Créer et mettre en place des pipelines multiples et résilients (pipelines de données par lots et en temps réel, pipelines d’apprentissage automatique et d’intégration continue ou d’exécution continue) favorisant les pratiques exemplaires et le développement en matière d’automatisation à l’échelle de produits de données et d’analytique.
- E. Développement de l’analytique visuelle – Définition et mise en œuvre de visualisations sécurisées et de rapports de veille économique dans DOMO, Power BI, Tableau, Data Studio ou Looker. Création de normes de visualisation et de production de rapports pour favoriser l’acquisition de connaissances en matière de données.
- F. Développement de lacs de données, de *lakehouse* de données, de minientrepôts de données ou d’entrepôts de données – Créer un mécanisme organisé de stockage et de persistance des données pour stocker, normaliser, nettoyer, enrichir et transformer des données structurées et non structurées en produits de données définis, rendant ainsi possible une consommation autonome des données pour des services analytiques de plus haut niveau dans le respect des normes de sécurité et de confidentialité définies par la gouvernance des données et les exigences réglementaires.
- G. Développement d’une application Web, d’une application mobile et d’une intégration *API-First* – Mettre en place un centre de données sur l’expérience numérique omnicanal

pour les utilisateurs ayant différents niveaux de connaissances en matière de données, en vue de consommer des données et des produits de visualisation.

- H. Gestion de l'infrastructure infonuagique – Apporter une expertise en matière de sécurité infonuagique, d'optimisation des comptes et de l'utilisation, de sauvegarde et de récupération, de gestion des identités, etc. avec Google Cloud Platform (GCP).
- I. Autres tâches éventuelles dans le cadre de cette portée des travaux, selon les besoins de DC.

**Les articles C.4 à C.10 portent sur toutes les portées des travaux.**

#### **C.4 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.5 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 l'estimation fournie par l'entrepreneur.

DC pourrait envisager de mettre ses propres ressources et capacités au service de l'entrepreneur. Cela pourrait se traduire par un accès aux données de DC, par une mise en contact avec des partenaires de DC au sein de l'industrie touristique ou par l'établissement d'un partenariat de marketing.

#### **C.6 Responsabilités de l'entrepreneur**

L'entrepreneur nommera un gestionnaire de compte qui sera le principal interlocuteur de DC et qui veillera à la coordination des ressources pertinentes pour chaque mission de travail confiée par DC.

L'entrepreneur peut être amené à se déplacer pour mener des missions de travail.

#### **C.7 Risques et contraintes**

L'entrepreneur devra être disponible pendant les heures de bureau de DC, soit du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (HP), à l'exception des jours fériés.

L'entrepreneur pourrait avoir à se déplacer pour le compte de DC. Tous les déplacements doivent respecter la politique de DC sur les déplacements. Il faut tenir compte de tous les frais de déplacement dans l'estimation du projet, et les faire approuver par l'unité opérationnelle de DC.

La priorité de Destination Canada est de maintenir la santé et la sécurité de son personnel sur le lieu de travail. Dans le cadre de ses efforts visant à protéger son personnel et la communauté contre la COVID-19 et à créer un environnement de travail sain, l'organisme exige que tout son personnel soit vacciné contre la COVID-19. Pour aller dans le même sens, DC exige que tous les visiteurs et visiteuses de ses bureaux au Canada soient entièrement vaccinés.

L'intégralité de la documentation, des données, du contenu et autres qui sont créés appartient à DC. À la fin de la durée du contrat, l'entrepreneur doit remettre tous les renseignements à DC.

## **C.8 Rapports et communication**

L'entrepreneur peut être tenu de participer à des réunions à distance ou en personne (en fonction des restrictions sanitaires) au siège social de DC à Vancouver, en Colombie-Britannique, au Canada.

Selon la mission de travail, l'entrepreneur pourrait être amené à fournir des rapports à DC ainsi qu'à préparer des documents ou des présentations.

## **C.9 Catégories de services et de ressources humaines**

L'entrepreneur devra posséder de l'expertise dans certaines ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- Gestionnaire de programme;
- Gestionnaire de projet;
- Propriétaire ou gestionnaire de produits de données ou d'analytique;
- Analyste commercial ou analyste de données commerciales;
- Maître de mêlée;
- Architecte principal;
- Architecte de solutions;
- Architecte de données;
- Ingénieur en logiciels ou développeur de logiciels;
- Ingénieur ou développeur DevOps/DataOps/MLOps;
- Ingénieur en données ou développeur de données;
- Analyste du contrôle de la qualité;
- Spécialiste ou développeur en veille économique ou en analytique visuelle;
- Concepteur ou spécialiste de l'expérience utilisateur (UX) ou de l'interface utilisateur (UI);
- Expert en science des données;
- Analyste ou spécialiste de la sécurité.

## **C.10 Remplacement du personnel**

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il survient un changement concernant le gestionnaire de compte ou 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 le reste de la proposition soit évalué.

### D.1 Critères impératifs

D.1.1 Le soumissionnaire doit être une entreprise légalement constituée en société (il peut s'agir d'une société à responsabilité limitée ou d'une structure similaire) et être en activité depuis au moins cinq (5) ans. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.2 Le soumissionnaire doit être en bonne position financière et avoir respecté toutes les exigences financières prescrites par la loi durant les trois (3) années visées (2019, 2020 et 2021). Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit avoir un bureau en Amérique du Nord et être en mesure de se déplacer facilement dans toutes les grandes villes du Canada. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui  Non

D.1.4 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.1.5 Le soumissionnaire doit fournir au moins une (1) référence se rapportant à un projet passé pertinent mentionné en réponse aux articles E.2 à E.5 de la section E – Questionnaire sur les critères souhaités, sur qui de l'information détaillée doit être présentée 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. Veuillez utiliser la police Arial 11 ou une autre police semblable.

### **Portée des travaux C.3.1 à C.3.4**

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux A, B, C ou D doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.1.

#### **E.1 Aperçu de l'organisation et du personnel**

##### **E.1.1 Présentation de l'entreprise**

Donnez un aperçu de votre organisation comprenant les renseignements suivants :

- a. Histoire, propriétaires, structure et lieu des bureaux de l'entreprise;
- b. Nombre d'employés (précisez les personnes qui travailleront sur le compte de DC ainsi que leur ancienneté au sein de l'entreprise);
- c. Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- d. Services et produits offerts et domaines de spécialisation;
- e. Expérience dans le secteur des voyages, du tourisme, du marketing ou des données et de l'analytique, ou innovation apportée dans l'un d'eux;
- f. Exemples des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude;
- g. Exemples des politiques ou lignes directrices relatives à la diversité et à l'inclusion;
- h. Exemple de l'enregistrement, du certificat de constitution ou de tout autre document similaire attestant de votre statut d'enregistrement actuel;
- i. Exemples des états financiers des trois (3) dernières années (2019, 2020 et 2021).

Maximum de points alloués : 10 %

La réponse doit se limiter à deux (2) pages (à l'exception de l'organigramme, des états financiers, de l'enregistrement ou du certificat de constitution et des politiques ou lignes directrices).

##### **E.1.2 Renseignements supplémentaires sur l'organisation**

- a. Y a-t-il des participants russes à la structure de gouvernance de votre organisation, à titre d'investisseurs ou de membres du conseil d'administration?
  - Si oui, indiquez l'importance de cette participation.
- b. Effectuez-vous actuellement des travaux pour une entreprise basée en Russie?
  - Si oui, indiquez l'importance de ces travaux dans l'ensemble de vos activités.

Maximum de points alloués : aucune pondération.

La réponse doit se limiter à une demi-page.

#### **Portée des travaux A – Stratégie relative aux données et gestion de programme**

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux A doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.2.

- E.2 Fournissez une description d'un (1) projet entrepris à partir de 2019 qui démontre que votre entreprise a fourni des services similaires à ceux décrits dans la portée des travaux A – Stratégie relative aux données et gestion de programme.

La description de ce projet doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);

- Durée du projet, taille de l'équipe et fourchette de prix;
- Nom du client;
- Portée des travaux, y compris le nombre et le type d'intervenants pour le projet;
- Approche adoptée pour la réalisation;
- Principales réussites et principaux résultats pour le client;
- Principaux défis rencontrés par votre organisation dans le cadre de ce projet;
- Enseignements tirés par votre organisation.

Maximum de points alloués : 40 %

La réponse doit se limiter à deux (2) pages (à l'exception des diagrammes, des graphiques et des illustrations).

### **Portée des travaux B – Automatisation du marketing numérique et renseignements sur les consommateurs**

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux B doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.3.

- E.3 Fournissez une description d'un (1) projet entrepris à partir de 2019 qui démontre que votre entreprise a fourni des services similaires à ceux décrits dans la portée des travaux B – Automatisation du marketing numérique et renseignements sur les consommateurs.

La description de ce projet doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);
- Durée du projet, taille de l'équipe et fourchette de prix;
- Nom du client;
- Portée des travaux, y compris le nombre et le type d'intervenants pour le projet;
- Approche adoptée pour la réalisation;
- Principales réussites et principaux résultats pour le client;
- Principaux défis rencontrés par votre organisation dans le cadre de ce projet;
- Enseignements tirés par votre organisation.

Maximum de points alloués : 40 %

La réponse doit se limiter à trois (3) pages (à l'exception des diagrammes, des graphiques et des illustrations).

### **Portée des travaux C – Gouvernance des données et gestion de produits de données**

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux C doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.4.

- E.4 Fournissez une description d'un (1) projet entrepris à partir de 2019 qui démontre que votre entreprise a fourni des services similaires à ceux décrits dans la portée des travaux C – Gouvernance des données et gestion de produits de données.

La description de ce projet doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);
- Durée du projet, taille de l'équipe et fourchette de prix;
- Nom du client;
- Portée des travaux, y compris le nombre et le type d'intervenants pour le projet;
- Approche adoptée pour la réalisation;
- Principales réussites et principaux résultats pour le client;

- Principaux défis rencontrés par votre organisation dans le cadre de ce projet;
- Enseignements tirés par votre organisation.

Maximum de points alloués : 40 %

La réponse doit se limiter à deux (2) pages (à l'exception des diagrammes, des graphiques et des illustrations).

### **Portée des travaux D – Services d'analyse, de visualisation, d'ingénierie et de plateforme de données**

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux D doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.5.

- E.5 Fournissez une description d'un (1) projet entrepris à partir de 2019 qui démontre que votre entreprise a fourni des services similaires à ceux décrits dans la portée des travaux D – Services d'analyse, de visualisation, d'ingénierie et de plateforme de données.

La description de ce projet doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);
- Durée du projet, taille de l'équipe et fourchette de prix;
- Nom du client;
- Portée des travaux, y compris le nombre et le type d'intervenants pour le projet;
- Approche adoptée pour la réalisation;
- Principales réussites et principaux résultats pour le client;
- Principaux défis rencontrés par votre organisation dans le cadre de ce projet;
- Enseignements tirés par votre organisation.

Maximum de points alloués : 40 %

La réponse doit se limiter à trois (3) pages (à l'exception des diagrammes, des graphiques et des illustrations).

### **E.6 Tableau de pondération (à titre informatif)**

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

<b>Numéro de la question sur les critères souhaités</b>	<b>Pondération de la question sur les critères souhaités</b>	<b>Poids pondéré de la question sur les critères souhaités</b>	<b>Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire</b>	<b>Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire</b>
E.1.1	10 %	8,18 %	3/5	4,19 %
E.1.2	non pondéré	non pondéré	0/5	0 %
E.2 – E.5	40 %	32,73 %	4/5	26,18 %
<b>Exemple de total</b>	<b>50 %</b>	<b>45 %</b>	<b>9/10</b>	<b>31,09 %</b>
<b>Une note de 60 % (= 27 % sur les 45 %) ou plus est requise pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation : la tarification proposée.</b>				



## SECTION F – TARIFICATION

---

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDQ. Dans cette proposition de tarification, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDQ ainsi que les renseignements sur leur 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.

### F.1 Détails de la tarification proposée

Votre proposition de tarification doit mentionner le taux horaire tout inclus facturé par votre entreprise pour fournir les services décrits dans la présente DDQ, le tout présenté conformément au barème de prix ci-dessous.

<b>Nom</b>	<b>Tarif horaire</b>
Chercheur principal	

Tableau 2 : Autres catégories d'employés et tarifs

<b>Catégories d'employés</b>	<b>Tarif horaire</b>

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

### F.2 Escompte

Les modalités de paiement habituelles de la CCT sont de 30 jours nets après réception d'une facture, contenant les renseignements requis sur le projet et la facturation, et après que les services ont été rendus ou les marchandises reçues. Durant certaines périodes de l'année, la CCT pourrait être en mesure d'accélérer les paiements. En ce qui concerne les soumissionnaires qui sont en mesure d'offrir des modalités permettant à la CCT d'obtenir un rabais si elle le souhaite et lorsque c'est possible, cette solution de rechange devrait être envisagée.

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

### **F.3 Stratégies de tarification**

La CCT pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait profitables. La CCT se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

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

## **SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS**

---

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

Les présentations durent une (1) heure et se tiendront en mode virtuel.

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

La CCT exigera des soumissionnaires présélectionnés qu'ils lui fassent une présentation de leur capacité à fournir les services décrits dans l'énoncé de travail (section C). Le programme de la présentation sera fourni aux soumissionnaires.

Les soumissionnaires pourraient aussi avoir à présenter ce qui suit :

- Aperçu de l'équipe et de l'organisation;
- Démonstration des connaissances;
- Présentation d'une des études de cas, des innovations majeures ou des résultats d'un projet exposés dans l'une des réponses au questionnaire de la section E;
- Période de questions.

## 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 :

Date limite de réception des questions	19 mai 2022 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*) :	3 juin 2022 à 14 h (HP)
Date et heure limites :	7 juin 2022 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin)	Semaine du 4 juillet 2022
Avis – Date à laquelle la CCT s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Août 2022
Période de négociations	5 jours suivant 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 tous les aspects 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. DC peut modifier des éléments 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, dont 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 Langues**

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 subséquentes – Le soumissionnaire ayant obtenu le meilleur résultat au terme de l'évaluation sera invité à entamer des négociations avec la CCT sur le contrat. La CCT compte mener les négociations durant la période de négociation.

Si, pour une raison quelconque, la CCT et le soumissionnaire privilégié n'arrivent pas à s'entendre parfaitement avant la fin de la période de négociation, la CCT aura la liberté de mettre un terme aux discussions avec le soumissionnaire privilégié et d'inviter un autre soumissionnaire qualifié à entamer des négociations en vue d'arriver à un accord sur les services. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre DC et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

### **H.11 Attribution du contrat**

Si la présente 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 de la 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 et 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 des réclamations, des pertes ou des dommages qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou agents 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 réviser 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 en vue de conclure 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 \_\_\_\_\_ 2022

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**

---

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDQ, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la 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.

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 :

Numéro de télécopieur :

---

Adresse courriel :

---

Adresse :

---

Ville :

Province :

Code postal :

---

Description des services fournis :

---

---

---

---

---

% 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. La CCT 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 média, 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.