



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de qualification

| | |
|-------------------------|---|
| Titre du concours : | Services de recherche quantitative et qualitative – Voyages d'agrément |
| Numéro du concours : | DC-2022-AK-01 |
| Date et heure limites : | Le 13 juillet 2022 à 14 h, heure du Pacifique (HP) |
| Autorité contractante : | Annie Kao, conseillère en approvisionnement procurement@destinationcanada.com |

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, 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.

Nous aspirons à ce que le tourisme soit source de prospérité et de bien-être pour le Canada dans son ensemble et qu'il enrichisse 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 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 10 marchés d'agrément cibles : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni. À l'occasion, nous menons aussi des recherches dans d'autres marchés, notamment l'Inde. 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>.

A1. Objet et intention

La présente demande de qualification (« DDQ ») a pour objet de solliciter des propositions pour :
Portée des travaux A : Services de recherche quantitative
Portée des travaux B : Services de recherche qualitative et exploratoire

Les soumissionnaires peuvent présenter une proposition pour l'une ou l'autre des portées des travaux (portée des travaux A ou portée des travaux B) ou pour les deux portées des travaux.

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 communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de la CCT.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et juridiquement contraignant qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et la CCT. Il vise plutôt à donner à la CCT l'occasion de prendre connaissance des produits et services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, la CCT négociera par la suite avec les soumissionnaires dont la proposition répond le mieux, d'après elle, à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus, y compris ces négociations, et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre la CCT relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où la CCT ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDQ.

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

A2. 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 cinq (5) ans. La CCT ne prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

A3. Convention d'offre à commandes

Tout soumissionnaire retenu devra conclure une convention d'offre à commandes (la « 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.

A4. 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 des entrepreneurs et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'un ou l'autre des soumissionnaires retenus. Voir la section H 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 et la tarification

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) 70 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités susmentionnés. Les soumissionnaires présélectionnés, soit ceux dont la proposition obtient au moins 60 % de cet élément d'évaluation comptant pour 70 %, passeront à l'évaluation en fonction de la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 30 %

Après évaluation de la tarification proposée, la CCT pourrait choisir autant de soumissionnaires qu'elle le désire et entamer des négociations avec eux.

TOTAL 100 %

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 G.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 par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et à l'heure limites (la « date limite »), fixées au **13 juillet 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 doivent indiquer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le **5 juillet 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 **9 juin 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 et avoir pour objet « **DDQ DC-2022-AK-01 – Services de recherche quantitative et qualitative – Voyages d'agrément – CONFIDENTIEL** ». Les renseignements suivants doivent également figurer dans chaque message :

- Le nom de l'entreprise;
- Le nom et le titre 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.
- la ou les portées des travaux 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.

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

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

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte

À Destination Canada (« DC »), nous sommes convaincus que le tourisme est source de prospérité et de bien-être pour les Canadiens et qu'il enrichit 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.

Nous faisons la promotion du Canada comme destination touristique quatre saisons de premier choix pour les voyages d'agrément et d'affaires au pays et à l'étranger (en Allemagne, en Australie, au Canada, en Chine, en Corée du Sud, aux États-Unis, en France, au Japon, au Mexique et au Royaume-Uni). Destination Canada est une société d'État fédérale qui appartient entièrement au gouvernement du Canada.

DC réalise différents types de recherche primaire afin de mieux comprendre ses marchés et de renseigner ses employés et ses partenaires de l'industrie du tourisme.

Une priorité de DC consiste à fournir des renseignements poussés au sujet de son public cible, les « invités à valeur élevée » (IVE). Voici notre vision de l'IVE ciblé :

Notre invité à valeur élevée (IVE) est un voyageur canadien ou étranger qui choisit ses destinations de voyage en fonction de son désir de vivre des expériences enrichissantes et de ses motivations personnelles. Il visite des destinations qui sont conformes à ses valeurs personnelles et il est de plus en plus conscient de l'importance de voyager de manière responsable. Le prix ne fait pas partie de sa décision. Il est naturellement curieux et souhaite consacrer du temps et de l'énergie à une même destination en y restant plus longtemps et en s'immergeant dans la culture locale. Il cherche activement à dénicher les joyaux cachés de l'endroit, en plus des attractions touristiques. Il respecte et célèbre le lieu et les gens qui y vivent. Au mieux, il espère quitter la destination en la laissant dans un meilleur état qu'elle ne l'était avant sa venue, ou du moins il souhaite minimiser son empreinte.

Autres attributs de l'IVE :

- Fidélité au voyage;
- Revenu disponible pour le voyage;
- Fréquence élevée de voyages chaque année;
- Dépenses par voyage supérieures à la moyenne;
- Séjours prolongés et désir de voir une destination en profondeur;
- Fort potentiel de retourner au Canada et d'influencer d'autres personnes à le visiter;
- Volonté d'apprendre et de grandir durant un voyage;
- Intérêt pour les particularités du Canada;
- Conscience supérieure de l'incidence des visiteurs sur une destination.

C.2 Portée des travaux A : Services de recherche quantitative

C.2.1 Objectif

DC cherche un ou des entrepreneurs qualifiés pour mener des travaux de recherche visant à quantifier divers aspects liés aux opinions, attitudes, comportements, motifs et motivations des consommateurs, et à d'autres sujets relatifs aux voyages d'agrément.

C.2.2 Portée des travaux

Les entrepreneurs fournissant des services de recherche quantitative doivent, entre autres, être en mesure de réaliser des études quantitatives fondées sur des sondages, l'analyse de données et l'accès à des sources de données exclusives.

1. Les entrepreneurs peuvent être appelés notamment à effectuer les types de recherche quantitative suivants et à exercer les fonctions suivantes :
 - a) Constitution de communautés consultatives exclusives et sur mesure;
 - b) Extraction d'information auprès des communautés consultatives;
 - c) Accès à des données sur le tourisme et analyse de ces données;
 - d) Études de suivi de la publicité;
 - e) Essais de concepts créatifs publicitaires;
 - f) Modélisation de l'attribution;
 - g) Études sur la valeur de la marque;
 - h) Formation de groupes de discussion exclusifs;
 - i) Études de neuroscience cognitive;
 - j) Analyse d'information sur la concurrence;
 - k) Élaboration d'une méthode de calcul d'indice composé, études de classement et études comparatives;
 - l) Études sur les attitudes ou les comportements des consommateurs;
 - m) Analyses de contenu, de textes et des médias;
 - n) Analyses contextuelles;
 - o) Services de saisie de données;
 - p) Parcours décisionnels;
 - q) Études ethnographiques;
 - r) Enquêtes par interception en personne;
 - s) Analyses du travail à faire par les consommateurs (*Jobs To Be Done*);
 - t) Modélisation du marketing mix et du mix-média;
 - u) Évaluations du potentiel des marchés;
 - v) Cartographie des motivations;
 - w) Études omnibus;
 - x) Études sur le cheminement vers l'achat;
 - y) Études de segmentation;
 - z) Travaux de recherche secondaire;
 - aa) Études multiclients;
 - bb) Études d'écoute sociale;
 - cc) Évaluation et mise à l'essai de solutions;
 - dd) Enquêtes par interception sur site Web;
 - ee) Cartographie des zones inexplorées.

2. Les entrepreneurs pourraient avoir à fournir d'autres services liés à la recherche, y compris la conception d'études, l'analyse de données, la production de rapports et la présentation de résultats. Ils pourraient donc être appelés à effectuer les tâches suivantes :
 - a) Assister aux réunions indiquées par DC (en personne ou virtuellement);
 - b) Conseiller DC sur les méthodes de recherche;
 - c) Dresser un plan d'analyse relié aux objectifs de recherche;
 - d) S'occuper de sondages :
 - Concevoir des questionnaires et les traduire en différentes langues selon les besoins;
 - Programmer des questionnaires pour des sondages en ligne et hors ligne et effectuer des enquêtes sur le terrain;
 - Coder des données provenant de réponses ouvertes;

- e) Fournir des rapports d'étape à DC;
- f) Donner accès aux données dans le ou les formats les plus adaptés selon DC;
- g) Analyser les données;
- h) Rédiger l'ébauche et la version définitive du rapport en anglais;
- i) Réaliser une présentation des résultats;
- j) Présenter les résultats oralement;
- k) Contribuer à la création de ressources présentant les résultats en vue de webinaires;
- l) Effectuer d'autres tâches essentielles à la gestion des recherches;
- m) Fournir d'autres services selon les exigences de chaque projet.

C.3 Portée des travaux B : Services de recherche qualitative et exploratoire

C.3.1 Objectif

DC cherche un ou des entrepreneurs qualifiés pouvant mener des travaux de recherche qualitative et exploratoire sur divers aspects liés aux opinions, attitudes, comportements, motifs et motivations des consommateurs, et d'autres sujets relatifs au tourisme.

C.3.2 Portée des travaux

Les entrepreneurs fournissant des services de recherche qualitative et exploratoire doivent, entre autres, être en mesure de réaliser des études qualitatives fondées sur diverses méthodes en ligne et hors ligne (en personne), y compris des groupes de discussion en ligne et hors ligne, des entrevues approfondies, des journaux de bord et des études ethnographiques.

1. Les entrepreneurs peuvent être appelés notamment à effectuer les types de recherche qualitative et exploratoire suivants et à exercer les fonctions suivantes :
 - a) Essais de concepts créatifs publicitaires;
 - b) Études qualitatives préalables ou postérieures aux études quantitatives;
 - c) Études de neuroscience cognitive;
 - d) Cartographie des comportements et motivations des consommateurs;
 - e) Collecte d'information culturelle;
 - f) Recherche générationnelle;
 - g) Études approfondies sur certains segments, produits ou marchés de DC;
 - h) Études au moyen de journaux de bord;
 - i) Études ethnographiques;
 - j) Prédiction;
 - k) Approche journalistique et créative;
 - l) Recherche immersive, faisant appel au film ou reposant sur une trame narrative;
 - m) Sémiotique;
 - n) Découverte et mise en valeur de segments;
 - o) Prédiction de tendances;
 - p) Constitution de communautés consultatives exclusives et sur mesure;
 - q) Extraction d'information auprès des communautés consultatives;
 - r) Études spécialisées liées au secteur des professionnels des voyages (règlements et processus relatifs aux visas, accès aérien, évaluation des salons professionnels ou autres événements, etc.).

2. Les entrepreneurs pourraient avoir à fournir d'autres services liés à la recherche, y compris la conception d'études, l'analyse de données, la production de rapports et la

présentation de résultats. Ils pourraient donc être appelés à effectuer les tâches suivantes :

- a) Assister à des réunions avec DC (en personne ou virtuellement);
- b) Conseiller DC sur les méthodes de recherche;
- c) Concevoir des questionnaires de recrutement et des guides d'entrevue et d'animation de discussion;
- d) Recruter des participants et des répondants;
- e) Organiser des études hors ligne, en fournissant notamment :
 - des animateurs;
 - des lieux de réunion;
 - des rafraîchissements;
 - des incitatifs financiers pour les participants;
 - des enregistrements audio ou vidéo des rencontres en groupe, des liens vidéo pour l'observation à distance et, au besoin, des services d'interprétation ou de traduction;
- f) Créer et héberger des espaces numériques pour la réalisation des études en ligne;
- g) Animer les discussions de groupe et réaliser les entrevues;
- h) Fournir des rapports d'étape à DC;
- i) Fournir des données dans le ou les formats les plus adaptés selon DC;
- j) Analyser les données recueillies;
- k) Rédiger en anglais l'ébauche de rapport à soumettre à DC ainsi que la version définitive approuvée;
- l) Produire une présentation PowerPoint sur les résultats de recherche;
- m) Présenter les résultats oralement;
- n) Effectuer d'autres tâches essentielles à la gestion des recherches;
- o) Fournir d'autres services selon les exigences de chaque projet.

C.4 Normes de rendement et mesure de la qualité

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec ses partenaires afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, le rendement de l'entrepreneur est évalué au moins deux fois par an au moyen du système d'évaluation du rendement des entrepreneurs mis au point par DC.

L'entrepreneur doit régler sans délai tout problème de rendement soulevé dans le cadre du système d'évaluation du rendement des entrepreneurs. Si le processus révèle de graves préoccupations quant au rendement, l'entrepreneur peut être tenu de travailler avec DC pour mettre en œuvre un plan d'amélioration du rendement.

C.5 Responsabilités et soutien de DC

DC désignera un chargé de projet pour traiter les demandes entrantes et sortantes ainsi que la correspondance avec l'entrepreneur. Le chargé de projet devra :

- a) servir de gestionnaire de la relation avec l'entrepreneur et veiller à ce que les projets et les tâches soient réalisés dans le respect des délais, du budget et de la portée prévus;
- b) fournir les renseignements nécessaires;
- c) formuler ses commentaires sur le plan de projet, puis l'approuver (s'il y a lieu);
- d) rester en contact avec l'entrepreneur, notamment en organisant des appels de mise au point réguliers et des réunions ou des conférences téléphoniques consacrées au projet, selon les besoins;

- e) soumettre l'entrepreneur à des évaluations pour faire en sorte que la qualité des éléments livrables fournis par l'entrepreneur corresponde aux exigences du contrat.

C.6 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit désigner une seule personne à titre de responsable du dossier de DC (le « gestionnaire de compte »). Le gestionnaire de compte agira à titre d'associé de l'entrepreneur en matière de relations avec le client et de service à la clientèle. L'entrepreneur doit désigner une deuxième personne-ressource pour remplacer le gestionnaire de compte si celui-ci s'absente ou est déchargé de la responsabilité du compte de DC. L'entrepreneur doit informer DC d'avance de tout changement de personnel, en ce qui concerne non seulement le gestionnaire de compte et la personne-ressource secondaire, mais aussi toute autre personne affectée au compte de DC.

L'entrepreneur doit produire une facture mensuelle couvrant les travaux exécutés durant le mois précédent. Les factures doivent comprendre une liste détaillée des travaux effectués conformément à l'énoncé de travail assigné, et des feuilles de temps à l'appui.

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 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 ne doit pas stocker de données en Russie.

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.

Portées des travaux A et B

Les soumissionnaires qui présentent une proposition visant la portée des travaux A ou B, ou les deux portées des travaux, doivent indiquer la façon dont ils satisfont aux critères souhaités de l'article E.1.

E.1 Présentation de l'entreprise, personnel et confidentialité des données

E.1.1 Présentation de l'entreprise

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

- a) Structure de propriété de l'entreprise (p. ex. privée, ouverte);
- b) Histoire, structure organisationnelle, nombre d'employés, lieux des bureaux de l'entreprise, y compris le siège social, et précision quant à la centralisation ou non de la facturation au siège social;
- c) Toutes les provinces où vous fournissez des services, en indiquant les villes (p. ex. un bureau en Ontario, à Toronto, desservant Toronto, Peterborough, Barrie, Oshawa et Kingston);
- d) Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- e) Expérience au service de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations analogues au cours des 24 derniers mois;
- f) États financiers des trois dernières années (2019, 2020 et 2021);
- g) Politiques ou lignes directrices relatives à l'égalité, à la diversité et à l'inclusion.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages, sans compter les états financiers et les politiques.

Maximum de points alloués : 3 %.

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?
 - a. Si oui, indiquez l'importance de cette participation.
- b) Effectuez-vous actuellement des travaux pour une entreprise basée en Russie?
 - a. 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.

E.1.3 Confidentialité des données

- a) Présentez vos pratiques en matière de respect de la vie privée et de protection des données.
- b) Stockez-vous vos données au Canada? Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer où sont stockées vos données et préciser si vous êtes en mesure de les stocker au Canada.
- c) Exemplaires des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude.

La réponse doit se limiter à une (1) page, sans compter les politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude.

Maximum de points alloués : 3 %.

- E.1.4 Veuillez identifier le personnel clé que votre entreprise a l'intention de mettre à contribution pour atteindre les objectifs de DC. Veuillez préciser le profil de tous les membres du personnel clé qui pourraient être affectés au compte de DC, en fournissant les éléments pertinents concernant leurs aptitudes et leur expérience, leur formation, leurs titres de compétence, leurs domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui leur ont été décernés.

Veuillez aussi décrire le niveau de service que vous comptez fournir à DC par l'intermédiaire du personnel clé.

La réponse doit se limiter à une (1) page par profil.

Maximum de points alloués : 8 %.

E.2 Portée des travaux A : Services de recherche quantitative

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux A doivent satisfaire aux critères souhaités de la section E.2.

- E.2.1 Décrivez trois (3) projets de recherche quantitative entrepris depuis 2018 de façon à démontrer que votre entreprise a fourni des services semblables à ceux décrits à la section C.2, Recherche quantitative.

La description de ces projets doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);
- Nom du client;
- Sujet visé par la recherche;
- Pertinence du sujet pour DC;
- Méthodologie (portée, région géographique, taille de l'échantillon et méthode);
- Techniques d'analyse appliquées;
- Visualisation des données;
- Résumé des conclusions, renseignements exploitables et recommandations applicables.

Veuillez fournir le rapport de recherche d'au moins deux (2) des projets décrits.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages par projet. Aucune limite n'est imposée quant au nombre de pages des rapports de recherche.

Maximum de points alloués : 25 %.

Connaissance de l'industrie du tourisme et des voyages

- E.2.2 Décrivez votre connaissance des tendances touchant l'industrie touristique au Canada et dans le monde ainsi que de leurs répercussions sur l'état d'esprit, le comportement et le choix de destination des voyageurs.

La réponse doit se limiter à une page et demie (1 ½).

Maximum de points alloués : 8 %.

E.2.3 Nommez trois (3) types de recherche quantitative innovante que DC pourrait réaliser au cours des cinq (5) prochaines années pour anticiper les variations de la demande, l'évolution de l'industrie et les innovations technologiques, et précisez le soutien que vous pouvez apporter.

La réponse doit se limiter à une (1) page.
Maximum de points alloués : 10 %.

Compétences et innovation

E.2.4 Dans les tableaux ci-dessous, dressez la liste des compétences actuelles de votre entreprise en matière de recherche quantitative ainsi que des innovations que vous prévoyez pour élargir ces compétences. Veuillez préciser les pays dans lesquels ces compétences sont offertes (en particulier les marchés suivants : Allemagne, Australie, Canada, Chine, Corée du Sud, États-Unis, France, Inde, Japon, Mexique et Royaume-Uni).

| Compétences actuelles (compétences en recherche actuellement offertes par votre entreprise) | Pays d'application |
|---|---------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

| Compétences futures (innovations prévues pour élargir les compétences de l'entreprise) | Pays d'application |
|--|---------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Maximum de points alloués : 20 %.

- E.2.5 Présentez les politiques ou processus que met en place votre entreprise pour s'assurer que les réponses sont recueillies auprès d'un échantillon représentatif de la population de chaque marché (âge, sexe, ethnicité, revenu, etc.). Veuillez inclure les politiques ou processus visant le maintien de la représentativité démographique dans les groupes de discussion, l'échantillonnage et la pondération des approches, et tout autre processus pertinent.

La réponse doit se limiter à une (1) page.
Maximum de points alloués : 8 %.

- E.2.6 Une priorité de DC consiste à fournir des renseignements poussés au sujet de son public cible, les « invités à valeur élevée » (IVE). Précisez votre capacité à mener des recherches auprès de ce public. Veuillez consulter la section C.1.

La réponse doit se limiter à une page et demie (1 ½).
Pondération : 15 %

E.3 Portée des travaux B : Services de recherche qualitative et exploratoire

Les soumissionnaires présentant une proposition visant la portée des travaux B doivent satisfaire aux critères souhaités de la section E.3.

- E.3.1 Décrivez trois (3) projets de recherche qualitative entrepris depuis 2018 de façon à démontrer que votre entreprise a fourni des services semblables à ceux décrits à la section C.3, Recherche qualitative et exploratoire.

La description de ces projets doit être claire et comporter les renseignements suivants :

- Titre du projet;
- Date (mois et année);
- Nom du client;
- Sujet visé par la recherche;
- Pertinence du sujet pour DC;
- Méthodologie (portée, région géographique, taille de l'échantillon et méthode);
- Techniques d'analyse appliquées;
- Visualisation des données;
- Résumé des conclusions, renseignements exploitables et recommandations applicables.

Veuillez fournir le rapport de recherche de deux (2) des projets décrits.

La réponse doit se limiter à deux (2) pages par projet. Aucune limite n'est imposée quant au nombre de pages des rapports de recherche.

Maximum de points alloués : 25 %.

Connaissance de l'industrie du tourisme et des voyages

- E.3.2 Décrivez votre connaissance des enjeux propres à l'industrie touristique au Canada et dans le monde ainsi que de leurs répercussions sur l'état d'esprit, le comportement et le choix de destination des voyageurs.

La réponse doit se limiter à une page et demie (1 ½).

Maximum de points alloués : 8 %.

E.3.3 Nommez trois (3) types de recherche qualitative que DC pourrait réaliser au cours des cinq (5) prochaines années pour anticiper les variations de la demande, l'évolution de l'industrie et les innovations technologiques, et précisez le soutien que vous pouvez apporter.

La réponse doit se limiter à une (1) page.

Maximum de points alloués : 10 %.

Compétences et innovation

E.3.4 Dans les tableaux ci-dessous, dressez la liste des compétences actuelles de votre entreprise en matière de recherche qualitative ainsi que des innovations que vous prévoyez pour élargir ces compétences. Veuillez préciser les pays dans lesquels ces compétences sont offertes (en particulier les marchés de DC : Allemagne, Australie, Canada, Chine, Corée du Sud, États-Unis, France, Inde, Japon, Mexique et Royaume-Uni).

| Compétences actuelles (compétences en recherche actuellement offertes par votre entreprise) | Pays d'application |
|---|---------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

| Compétences futures (innovations prévues pour élargir les compétences de l'entreprise) | Pays d'application |
|--|---------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Maximum de points alloués : 20 %.

- E.3.5 Présentez les politiques ou processus que met en place votre entreprise pour s'assurer que les réponses sont recueillies auprès d'un échantillon représentatif de la population de chaque marché (âge, genre, ethnicité, revenu, etc.). Veuillez inclure les politiques ou processus visant le maintien de la représentativité démographique dans les groupes de discussion, l'échantillonnage et la pondération des approches, et tout autre processus pertinent.

La réponse doit se limiter à une (1) page.
Maximum de points alloués : 8 %.

- E.3.6 Une priorité de DC consiste à fournir des renseignements poussés au sujet de son public cible, les « invités à valeur élevée » (IVE). Précisez votre capacité à mener des recherches auprès de ce public. Veuillez consulter la section C.1.

La réponse doit se limiter à une page et demie (1 ½).
Maximum de points alloués : 15 %.

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.

E.4.1 Portée des travaux A : Services de recherche quantitative

| Numéro de la question sur les critères souhaités | Pondération de la question sur les critères souhaités | Poids pondéré 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 | 3 % | 2,1 % | 5/5 | 2,1 % |
| E.1.2 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| E.1.3 | 3 % | 2,1 % | 4/5 | 1,68 % |
| E.1.4 | 8 % | 5,6 % | 2/5 | 2,24 % |
| E.2.1 | 25 % | 17,5 % | 3/5 | 10,5 % |
| E.2.2 | 8 % | 5,6 % | 2/5 | 2,24 % |
| E.2.3 | 10 % | 7 % | 4/5 | 5,6 % |
| E.2.4 | 20 % | 14 % | 5/5 | 14 % |
| E.2.5 | 8 % | 5,6 % | 3/5 | 3,36 % |
| E.2.6 | 15 % | 10,5 % | 4/5 | 8,4 % |
| Exemple de total | 100 % | 70 % | 33/45 | 50,12 % |
| Une note de 60 % (= 42 % sur les 70 %) ou plus est requise pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation, soit la tarification proposée. | | | | |

E.4.2 Portée des travaux B : Services de recherche qualitative et exploratoire

| Numéro de la question sur les critères souhaités | Pondération de la question sur les critères souhaités | Poids pondéré 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 | 3 % | 2,1 % | 5/5 | 2,1 % |
| E.1.2 | S. O. | S. O. | S. O. | S. O. |
| E.1.3 | 3 % | 2,1 % | 4/5 | 1,68 % |
| E.1.4 | 8 % | 5,6 % | 2/5 | 2,24 % |
| E.3.1 | 25 % | 17,5 % | 3/5 | 10,5 % |
| E.3.2 | 8 % | 5,6 % | 2/5 | 2,24 % |
| E.3.3 | 10 % | 7 % | 4/5 | 5,6 % |
| E.3.4 | 20 % | 14 % | 5/5 | 14 % |
| E.3.5 | 8 % | 5,6 % | 3/5 | 3,36 % |
| E.3.6 | 15 % | 10,5 % | 4/5 | 8,4 % |
| Exemple de total | 100 % | 70 % | 33/45 | 50,12 % |
| Une note de 60 % (= 42 % sur les 70 %) ou plus est requise pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation, soit la tarification proposée. | | | | |

SECTION F – TARIFICATION

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

Les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences énoncées dans la présente DDQ et de l'ensemble des éléments de leur soumission.

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, la CCT pourrait envisager le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend entre autres le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Cela pourrait également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que la CCT devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que la CCT risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

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

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.

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

F.1.1 Portée des travaux A : Services de recherche quantitative

DC souhaite connaître vos tarifs pour les pays suivants : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni.

Si les tarifs varient selon le pays, veuillez fournir des tableaux pour chacun des pays et indiquer clairement le pays correspondant à chacun des tableaux.

Les soumissionnaires ne doivent inclure dans les tableaux que les compétences qu'ils sont en mesure d'offrir.

Tableau 1 : Chercheur principal. Les tâches effectuées peuvent notamment comprendre la gestion de projet, la conception, l'analyse de données, la production de rapports et la formulation de recommandations applicables.

| Nom | Taux horaire |
|---------------------------------|--------------|
| Exemple : Chercheur principal 1 | |
| Exemple : Chercheur principal 2 | |
| etc. | |
| | |

Tableau 2 : Autres catégories d'employés et tarifs

| Catégories d'employés | Taux horaire |
|-----------------------|--------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Tableau 3 : Services omnibus en ligne

| Type de question | n = 1 000 |
|--|-----------|
| Fermée | |
| Partiellement ouverte (type : Autres, veuillez préciser) | |
| Ouverte | |

Tableau 4 : Sondage en ligne et mise en tableau des données

Dans le tableau ci-dessous, veuillez indiquer le coût pour la réalisation d'un sondage en ligne de 15 minutes comprenant toutes les activités suivantes :

- Sélection des participants aux groupes de discussion selon des variables prédéfinies (l'annexe 6 donne la proportion de voyageurs, tels que définis par DC, dans chacun des marchés);
- Élaboration des questionnaires;
- Programmation des questionnaires;
- Travail sur le terrain;
- Codage des données de questions ouvertes;
- Production de tableaux et de fichiers SPSS.

| Durée du questionnaire | n = 1 500 |
|------------------------|-----------|
| 15 minutes | |

F.1.2 Portée des travaux B : Barème de prix pour la recherche qualitative et exploratoire

DC souhaite connaître vos tarifs pour les pays suivants : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni.

Si les tarifs varient selon le pays, veuillez fournir des tableaux pour chacun des pays et indiquer clairement le pays correspondant à chacun des tableaux.

Les soumissionnaires ne doivent inclure dans les tableaux que les compétences qu'ils sont en mesure d'offrir.

Tableau 1 : Chercheur principal. Les tâches effectuées peuvent notamment comprendre la gestion de projet, la conception, l'analyse de données, la production de rapports et la formulation de recommandations applicables.

| Nom | Taux horaire |
|---------------------------------|--------------|
| Exemple : Chercheur principal 1 | |
| Exemple : Chercheur principal 2 | |
| etc. | |

Tableau 2 : Autres catégories d'employés et tarifs

| Catégories d'employés | Taux horaire |
|-----------------------|--------------|
| | |
| | |
| | |

Tableau 3 : Groupes de discussion hors ligne

Comprend le coût des activités suivantes :

- Sélection des participants aux groupes de discussion selon des variables prédéfinies (l'annexe 6 donne la proportion de voyageurs, tels que définis par DC, dans chacun des marchés);
- Élaboration de guides de discussion;
- Location de lieux de réunion;
- Rafrâichissements;
- Animation des groupes;
- Incitatifs financiers;
- Connexion audiovisuelle.

| | Huit participants |
|--------------|--------------------------|
| Deux groupes | |

Tableau 4 : Groupes de discussion en ligne

Comprend le coût des activités suivantes :

- Sélection des participants aux groupes de discussion selon des variables prédéfinies (l'annexe 6 donne la proportion de voyageurs, tels que définis par DC, dans chacun des marchés);
- Élaboration de guides de discussion;
- Création et hébergement des espaces en ligne;
- Animation des groupes;
- Incitatifs financiers.

| | Huit participants |
|--------------|--------------------------|
| Deux groupes | |

F.2 **Escompte**

Les modalités de paiement habituelles de DC 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, DC pourrait être en mesure d'accélérer les paiements. En ce qui concerne les soumissionnaires qui sont en mesure d'offrir des modalités permettant à DC 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 DC.

F.3 **Stratégies de tarification**

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait profitables. DC 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 DC.

SECTION G – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDQ

G.1 Échéancier du processus de DDQ

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

| | |
|---|---------------------------------------|
| Date limite de réception des questions | Le 9 juin 2022 à 14 h (HP) |
| Publication sur Achatsetventes de l'addendum comprenant les questions et les réponses | Le 29 juin 2022 |
| Déclaration d'intention (*) : | Le 5 juillet 2022 à 14 h (HP) |
| Date et heure limites : | Le 13 juillet 2022 à 14 h (HP) |
| 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.

G.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.

G.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.

G.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. La CCT peut modifier des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

G.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).

G.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.

G.7 Période de validité

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

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.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.

G.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDQ et sera tenu d'indemniser la CCT de tous les frais engagés en tel cas.

G.20 Droits de la Commission canadienne du tourisme

Par ailleurs, la CCT se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

G.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;

G.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;

G.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;

G.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDQ à tout moment;

G.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;

G.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;

G.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;

G.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;

G.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;

G.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDQ.

SECTION H – 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. 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 I – LISTE DES ANNEXES

| ANNEXE | TITRE DU DOCUMENT |
|--------|---|
| 1 | Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation |
| 2 | Formulaire de déclaration des faits importants |
| 3 | Modifications |
| 4 | Déclaration des sous-traitants |
| 5 | Conditions générales du contrat |
| 6 | Proportion de voyageurs par marché |

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) : | |

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 la section G.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 DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

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

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

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

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

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

Nom :

Personne-ressource : _____ 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.

ANNEXE 6 : PROPORTION DE VOYAGEURS PAR MARCHÉ

| Pays | Définition géographique du voyage |
|--------------------------------|---|
| Canada | À l'extérieur de la province ou de la région de résidence au Canada |
| États-Unis | À l'extérieur de l'État de résidence |
| Mexique | À l'extérieur du Mexique et de l'Amérique centrale |
| Royaume-Uni, Allemagne, France | À l'extérieur de l'Europe, de l'Afrique du Nord et de la Méditerranée |
| Chine, Japon, Corée du Sud | À l'extérieur de l'Asie orientale (Chine, Hong Kong, Macao, Japon et Corée du Sud) |
| Inde | À l'extérieur de l'Inde, du Moyen-Orient et de l'Asie du Sud (Bangladesh, Népal, Pakistan, Sri Lanka) |
| Australie | À l'extérieur de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et des îles du Pacifique |

| | Pourcentage ayant fait un voyage au cours des trois dernières années ou prévoyant un voyage dans les deux années à venir, conformément à la définition géographique d'un voyage | Base |
|--------------|---|---|
| Royaume-Uni | 39 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| France | 29 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Allemagne | 36 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Japon | 18 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Corée du Sud | 55 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Chine | 23 % | Population générale, 18 ans et plus, 11 villes (2014) |
| Australie | 47 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Mexique | 22 % | Population générale, 18 ans et plus, 3 villes (2016) |
| Inde | 37 % | Population générale, 18 ans et plus, 6 villes (2019) |
| États-Unis | 63 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2016) |
| Canada | 59 % | Population générale, 18 ans et plus, à l'échelle nationale (2021) |