

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Attachement à la marque : cadre de recherche et de mesure
Numéro du concours :	DC-2023-CD-10
Date et heure limites :	Le 1 ^{er} décembre 2023 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 procurement@destinationcanada.com

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

CANADA 



Wendake, Québec

En tant que conteurs et représentants du secteur touristique canadien, nous reconnaissons que nous avons de l'influence et que notre travail, notre cadre professionnel et nos effectifs peuvent jouer un rôle important pour refléter la pluralité des voix et des endroits qui composent le Canada.

À Destination Canada, nous reconnaissons les peuples autochtones de tous les territoires sur lesquels nous vivons et travaillons. Par cette reconnaissance, nous réaffirmons notre engagement et notre responsabilité envers l'amélioration des relations entre les nations et l'approfondissement de nos propres connaissances des peuples autochtones et de leurs cultures. Nous reconnaissons les territoires, partout au pays, des Premières Nations, des Métis et des Inuit qui y vivent depuis des générations au-delà de toute mesure.

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 tourisme 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 accroître la prospérité et le bien-être de la population canadienne et à enrichir la vie des visiteurs.

Notre mission est d'influencer l'offre et de stimuler la demande dans l'intérêt des résidents, des communautés et des visiteurs, le tout grâce à de la recherche d'avant-garde, à un alignement sur les secteurs public et privé et à un marketing du Canada réalisé au pays et à l'étranger. En collaboration avec nos partenaires, nous faisons, ici comme dans d'autres pays, la promotion du Canada comme destination touristique quatre saisons de premier choix pour les voyages d'agrément et d'affaires.

La stratégie de Destination Canada met l'accent sur les marchés où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui donnent le meilleur rendement du capital investi. Nous misons sur la recherche pour orienter notre marketing fondé sur des données probantes dans dix 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. 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 propositions avec négociations (**DDPN**) vise à solliciter des propositions d'entrepreneurs spécialisés dans la recherche et capables de concevoir et de mettre sur pied un cadre de recherche et de mesure qui offre des connaissances d'ensemble quant à l'influence de l'attachement émotionnel à la marque sur les voyages à destination du Canada et à l'intérieur du pays – tout au long du parcours du consommateur – et d'en assurer le suivi. Le cadre de mesure ainsi mis au point permettra de mesurer l'attachement par un moyen encore inédit, dépassant les processus traditionnels de mesure de la santé et de la valeur de la marque. Cela aidera Destination Canada et les organismes de marketing de destination (OMD) partenaires de l'Équipe Canada à mieux saisir leur public et à ficeler une trame narrative nationale cohérente, et permettra au Canada de se démarquer dans le cœur et l'esprit des voyageurs. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de DC pour veiller à ce que les

services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

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

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

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

A.2 Durée du contrat

DC prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de trois (3) ans avec option de reconduction annuelle, laissée à l'entière discrétion de DC, pour un mandat total n'excédant pas de plus de deux (2) ans le contrat initial. DC ne prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS

B.1 Évaluation selon les critères impératifs

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction des critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne satisfait pas aux critères impératifs disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément aux critères décrits à l'article B.2. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères impératifs au terme de la période de rectification sera exclue du processus d'évaluation, et le soumissionnaire en sera avisé. La période de rectification commencera à la date limite de soumission des propositions et se terminera après une période définie par DC, à sa seule discrétion.

B.2 Critères souhaités, présentations et évaluation de 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 DC pourrait être formé de membres du personnel et de consultants de DC, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité d'évaluation sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de DC quant à l'attribution du contrat.

Dans tous les cas, les décisions sur le degré de satisfaction aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de DC, tant pour les propositions que pour les présentations.

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 45 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités; les propositions qui obtiennent la « note de passage », à savoir une note d'au moins 27 % (soit 60 % des 45 %), satisferont à ce volet. Après l'évaluation des critères souhaités, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes aux propositions des soumissionnaires les mieux classés parmi ceux ayant obtenu la note de passage.

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

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

B.2.3 Tarification proposée (section G) 25 %

TOTAL 100 %

B.3 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles avec certains soumissionnaires présélectionnés, conformément à l'article H.10, Négociations, en se limitant aux propositions ayant obtenu les meilleurs résultats.

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 l'heure limites (la « date limite »), à savoir le **1^{er} décembre 2023 à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Les soumissionnaires assument l'entière responsabilité de la soumission de leur proposition dans les délais prescrits.

Les propositions doivent être soumises en format PDF, selon la procédure définie à l'article B.4.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette DDPN deviendront la propriété de DC. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

B.4.2 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **1^{er} novembre 2023 à 14 h (HP)** pour poser des questions par courriel à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

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

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

B.4.3 Déclaration d'intention

Il est recommandé aux soumissionnaires d'annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le **21 novembre 2023 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.4.4 Instructions

Toutes les propositions, déclarations d'intention et questions doivent être envoyées par courriel à procurement@destinationcanada.com, avec en objet la mention **DDPN DC-2023-CD-10 Attachement à la marque : cadre de recherche et de mesure – 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 et de cellulaire ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;
- Les sections ou articles de la DDPN visés, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant vingt mégaoctets (20 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 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

B.5.1 Formulaires de réponse de la DDPN

Les soumissionnaires doivent remplir les documents suivants et les inclure 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 – Questionnaire sur les critères impératifs
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section G – Proposition de tarification (dans un fichier distinct)

B.5.2 Format et portée de la DDPN

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

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

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

B.6 Gestion du rendement des entrepreneurs

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

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

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte

Le problème à régler

Destination Canada et les organismes de marketing de destination (OMD) partenaires de l'Équipe Canada manquent de connaissances quant à l'influence de l'attachement à la marque sur les voyages à destination du Canada et à l'intérieur du pays. Afin de mieux comprendre notre public, de ficeler une trame narrative nationale cohérente et de permettre au Canada de se démarquer dans le cœur et l'esprit des voyageurs, nous cherchons à savoir comment mesurer l'attachement à la marque par un moyen encore inédit. Nous disposons déjà de processus traditionnels d'évaluation de la valeur de la marque; ce que nous cherchons maintenant à faire, c'est de comprendre pleinement l'effet causal de l'attachement à la marque sur le voyage et de connaître l'intensité de cet attachement envers le Canada.

Pourquoi l'attachement à la marque

Selon les travaux de Sarah Khan, chef de la Stratégie et des Renseignements chez Google, l'attachement à la marque d'une destination est un lien émotionnel qui se crée lorsque le voyageur se reconnaît dans une destination. Il a été empiriquement prouvé que cet attachement a des effets bénéfiques sur les destinations touristiques, puisqu'il influe sur les émotions du voyageur, et donc sur son comportement.

L'importance du projet : pourquoi nous intéressons-nous à l'attachement à la marque?

- Pour être capable de quantifier et de mesurer l'attachement à la marque et d'en assurer le suivi et ainsi savoir comment l'influencer. Miser sur l'attachement nous donnera un avantage concurrentiel; nous saurons où nous nous situons par rapport à la concurrence.
- Pour disposer d'un cadre complémentaire pour la santé de la marque qui aide les spécialistes du marketing de destinations au Canada à comprendre ce qui motive l'attachement des voyageurs à notre destination.
- Pour toucher le cœur et l'esprit des bons voyageurs.
- Pour accroître la fidélité, les recommandations et la valeur à vie pour le Canada.
- Pour combler l'écart entre l'attachement envers le Canada et les réservations de voyage au pays.

C.2 Objectif

Le résultat idéal à la conclusion du projet

Un cadre cohérent pour la mesure de l'attachement. Ce cadre de mesure nous fournit une orientation concrète fondée sur les facteurs qui motivent l'attachement au Canada et à ses régions et sur sa position concurrentielle. Il repère et classe les voyageurs qui aiment passionnément le Canada et mène à des recommandations qui influencent nos décisions de marketing et notre compétitivité.

Ce que permettra ce projet

Savoir pourquoi nos meilleurs voyageurs vouent un attachement unique au Canada, ce qui nous aidera à stimuler la bonne demande (marketing) et à influencer l'offre (gestion des destinations).

C.3 Portée des travaux

A. L'entrepreneur concevra puis mettra sur pied et en œuvre un cadre de mesure qui :

- définit l'attachement à la marque;
- mesure l'attachement à la marque sur le plan émotionnel;
- mesure l'attachement à la marque tout au long du parcours du consommateur;
- dépasse les processus traditionnels de mesure de la valeur et de la santé de la marque;

- s'appuie sur la science des relations;
- peut être intégré à la recherche sur les voyageurs menée par Destination Canada à des fins de profilage ou de suivi;
- positionne le Canada relativement à ses concurrents;
- pourrait être étendu aux OMD partenaires de l'Équipe Canada (c.-à-d. à l'échelle nationale et régionale);
- pourrait permettre de définir des segments de voyageurs en fonction de l'attachement à la marque;
- fournit des renseignements exploitables;
- met à jour les données de façon constante ou régulière afin de garantir leur pertinence;
- permet de personnaliser l'extraction des données;
- comporte des tableaux de bord;
- dispose d'une interface en français et en anglais;
- interagit avec la plateforme d'analyse infonuagique de Google et le Consortium de données touristiques canadiennes (CDTC) utilisés par DC;
- est en mesure de fournir des extraits de données en toute sécurité, conformément aux réglementations internationales en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité ainsi qu'aux pratiques exemplaires de l'industrie, en recourant à une interface de programmation d'applications (API) bien établie ou à un protocole de transfert de fichier sécurisé (SFTP) bien établi;
- prend en compte les prochaines étapes du cycle de vie du produit et les versions futures.

B. L'entrepreneur créera un plan de projet qui comprendra notamment :

- la définition des étapes de recherche;
- le chemin critique et les jalons (une feuille de route complète du début à la fin, qui inclut les essais, la version bêta et le déploiement auprès des OMD partenaires de l'Équipe Canada);
- la portée de chaque jalon;
- la liste des intervenants concernés, avec des indications claires sur les moments nécessitant une participation active ou une rétroaction.

C. L'entrepreneur mettra sur pied et déploiera le cadre de mesure en collaboration avec DC, ce qui comprendra :

- des essais effectués avec DC et des ajustements, le cas échéant;
- une version bêta impliquant un (1) partenaire de l'Équipe Canada et des ajustements, le cas échéant;
- le déploiement auprès de dix (10) OMD partenaires de l'Équipe Canada;
- une formation offerte à DC et aux OMD partenaires de l'Équipe Canada portant sur l'utilisation du cadre de mesure, la personnalisation et les tableaux de bord.

C.4 Approche et méthodologie

L'approche proposée doit faire reposer l'attachement à la marque sur la science des relations, et non sur les processus traditionnels de mesure de la santé et de la valeur de la marque.

La méthodologie doit s'articuler autour d'étapes claires et de modèles vérifiés qui permettent de mesurer l'attachement à la marque sur le plan émotionnel et s'inscrire dans un processus continu couvrant l'ensemble du parcours du consommateur.

Analyse, renseignements et optimisation

Obligations de l'entrepreneur :

- Mettre à profit sa grande expertise analytique pour faire ressortir la réalité humaine à partir des données.

- Être capable de saisir l'histoire qui se dégage des données et de la raconter clairement aux autres.
- Expliquer pour quelle raison on observe des changements, formuler des hypothèses sur les prochaines tendances à surveiller et produire des renseignements exploitables pour éclairer la stratégie de marketing.
- Accéder aux données sur les comportements des consommateurs tout au long du parcours du consommateur et les analyser.

Échange et propriété des données

- L'entrepreneur doit être en mesure de fournir des extraits de données dans un format structuré conforme aux normes ouvertes (p. ex. CSV, XML, JSON, AVRO, Parquet) et pouvant être combiné à d'autres sources de données.
- L'entrepreneur fournira des solutions possibles et une assistance pour mettre en place un lien entre la plateforme d'analyse infonuagique de Google utilisée par DC et le cadre de mesure et entrepôt de données qu'il propose. Toutes les données brutes et tous les rapports demandés par DC doivent être stockés dans la plateforme d'analyse infonuagique de Google utilisée par DC et mis à jour régulièrement.

C.5 Éléments livrables et calendrier

Calendrier

DC souhaite disposer d'un cadre de mesure entièrement fonctionnel, y compris les essais et la version bêta, dans les 12 mois suivant l'attribution du contrat. Le déploiement auprès des OMD partenaires de l'Équipe Canada viendra ensuite.

Éléments livrables

- Plan de projet complet, approuvé par DC.
- Mise sur pied du cadre de mesure et essais effectués avec DC.
- Essais de la version bêta du cadre de mesure effectués avec un (1) OMD partenaire de l'Équipe Canada.
- Cadre de mesure entièrement fonctionnel, y compris la personnalisation et les tableaux de bord, en français et en anglais.
- Déploiement auprès des OMD partenaires de l'Équipe Canada.
- Présentations données à DC et aux OMD partenaires de l'Équipe Canada.
- Formation offerte à DC et aux OMD partenaires de l'Équipe Canada portant sur l'utilisation et la personnalisation du cadre de mesure.

C.6 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, le rendement des entrepreneurs sera évalué une 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.7 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 :

- gérer 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;
- fournir la documentation, la recherche et l'information pertinentes, autant que possible;

- formuler ses commentaires sur, entre autres, le plan de projet, les documents, les présentations et le cadre de mesure, puis approuver ces derniers;
- fournir des modèles de présentation;
- 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;
- donner à l'entrepreneur une orientation et des directives générales;
- soumettre l'entrepreneur à des évaluations afin de vérifier que la qualité des éléments livrables fournis par celui-ci correspond aux exigences du contrat.
- favoriser la mobilisation des intervenants;
- fournir des accords d'échange de données pertinents entre les parties, si nécessaire, pour faciliter le travail.

C.8 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit être disponible pendant les heures de bureau de DC, soit du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (HP). Il doit également être en mesure de travailler avec les OMD partenaires de l'Équipe Canada qui se trouvent dans d'autres fuseaux horaires du Canada.

L'entrepreneur peut être amené à collaborer avec d'autres prestataires de services (entrepreneurs) de DC dans le cadre de la prestation des services.

L'entrepreneur peut être amené à se déplacer, à la demande de DC.

L'entrepreneur doit être en mesure de communiquer en français.

L'entrepreneur doit disposer d'un bureau ou d'une équipe affectée au compte en Amérique du Nord.

C.9 Contraintes

Échange, propriété et stockage des données

- Toutes les données et tous les renseignements commandés par DC seront la propriété de celle-ci et des OMD partenaires de l'Équipe Canada impliqués. Il est préférable que les données soient stockées au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne.
- Toutes les données brutes obtenues ainsi que les analyses, les rapports, les tableaux de bord et les présentations issus des données doivent être stockés au sein de la plateforme d'analyse infonuagique de Google utilisée par DC; le connecteur pour la transmission des données et le pipeline de traitement des données doivent être mis au point sous la direction de DC.
- Les renseignements personnels désignent les renseignements concernant un individu identifiable consignés sous quelque forme que ce soit, comme il est défini au paragraphe 2(1) de la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) (L.C. 2000, ch. 5).
- L'entrepreneur peut être tenu de signer un accord d'échange de données, qui constituera un supplément au contrat.

Exigences linguistiques

Le cadre de mesure doit pouvoir être utilisé en français et en anglais par DC et les OMD partenaires de l'Équipe Canada impliqués.

Langue et emplacement

L'entrepreneur doit être en mesure de communiquer en français et disposer d'une équipe affectée au compte en Amérique du Nord.

C.10 Comptes rendus et communication

Dans le cadre de la prestation des services, l'entrepreneur devra participer à une réunion de lancement aux fins d'intégration au début du projet ainsi qu'à des appels ou réunions de mise au point réguliers.

L'entrepreneur devra, en collaboration avec DC, participer à la mobilisation des intervenants impliqués dans le projet ou favoriser celle-ci.

L'entrepreneur peut également être amené à concevoir des présentations et à les donner à DC, aux partenaires de l'Équipe Canada ou à d'autres publics définis par DC. Le style de la présentation dépendra du public visé.

L'entrepreneur devra présenter des rapports sur l'avancement du travail, dont le contenu, le style et la fréquence seront décidés par les parties.

C.11 Gestion et remplacement du personnel de l'entrepreneur

L'entrepreneur nommera un gestionnaire de compte qui sera le seul interlocuteur de DC.

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 avoir un bureau en Amérique du Nord où travaille l'équipe affectée au compte. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le modèle du soumissionnaire doit permettre de mesurer l'attachement à la marque et non la valeur ou la santé de la marque. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 Le cadre de mesure du soumissionnaire doit permettre de mesurer l'attachement à la marque qui repose sur la science des relations et qui crée un lien émotionnel avec la marque. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 Le cadre de mesure du soumissionnaire doit permettre de fournir des renseignements exploitables dans le cadre d'une stratégie et de campagnes de marketing. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit être en mesure de recueillir des données pendant le parcours du consommateur. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.6 Le cadre de mesure du soumissionnaire doit être offert en français et en anglais. 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 police semblable.

E.1 Présentation de l'entreprise

E.1.1 Présentation de l'entreprise

Donnez un aperçu de votre organisation comprenant les renseignements suivants :

- a) Historique de l'entreprise, propriété, structure, emplacement des bureaux et nombre d'employés;
- b) Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- c) Services et produits offerts et domaines de spécialisation
- d) Expérience au sein de l'industrie du tourisme et des voyages ou d'un secteur semblable;
- e) Expérience de la prestation de services à des ministères fédéraux canadiens, des sociétés d'État canadiennes ou des organisations structurées de manière semblable au cours des 24 derniers mois;

Maximum de points alloués : 5 %.

La réponse doit se limiter à trois (3) pages (à l'exception de l'organigramme).

E.1.2 Renseignements supplémentaires sur l'entreprise

- a) Y a-t-il des participants russes ou biélorusses 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 ou au Bélarus?
 - 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 (0,5).

E.1.3 Décrivez brièvement le profil de l'équipe à qui vous prévoyez confier notre compte, en indiquant ce qui suit pour chaque personne :

- Le poste;
- La fonction;
- Les responsabilités;
- L'expérience et la formation;
- Les prix ou témoignages de reconnaissance pertinents;
- L'emplacement.

Indiquez si l'un des employés essentiels affectés à notre compte possède un titre professionnel en rapport avec les renseignements, l'analytique ou la recherche sur les consommateurs, comme le titre de professionnel agréé en recherche marketing (PARM) ou de professionnel agréé en analytique et intelligence marketing (PAIM). Veuillez également décrire ce que vous avez prévu pour faire en sorte de maintenir le niveau de service fourni à DC dans le cas où des employés essentiels quitteraient votre entreprise ou seraient affectés à d'autres clients.

Maximum de points alloués : 5 %.

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

E.2 Exigences opérationnelles et techniques

E.2.1 L'approche du soumissionnaire doit reposer sur le neuromarketing. Expliquez comment vous répondez à cette exigence.

Maximum de points alloués : 20 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.2 Décrivez en détail les étapes de recherche pendant le parcours du consommateur.

Maximum de points alloués : 15 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.3 Décrivez clairement ce que sont selon vous les étapes de l'attachement à la marque et les facteurs qui y contribuent.

Maximum de points alloués : 20 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.4 Expliquez en quoi votre cadre de mesure permettra de mesurer l'attachement à la marque envers le Canada et de le comparer à celui dont jouissent ses concurrents.

Maximum de points alloués : 15 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.5 Expliquez de quelle manière votre cadre de mesure intégrera la segmentation par type de voyageurs.

Maximum de points alloués : 15 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.6 Expliquez comment votre cadre de mesure se transpose aux différentes régions et destinations du Canada, indépendamment de l'échelon national.

Maximum de points alloués : 20 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.7 Expliquez en détail le calendrier de mise en œuvre, de la conception au déploiement, et fournissez un calendrier prévisionnel comprenant les jalons de ce projet, en supposant qu'il débute à la mi-mars 2024.

Maximum de points alloués : 15 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.8 DC s'attend à ce que le cadre de mesure fonctionne sans interruption tout au long du projet. Fournissez le plan de maintenance du cadre de mesure et toute démarche que DC peut être amenée à effectuer en ce sens.

Maximum de points alloués : 10 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.9 Indiquez la fréquence de la collecte des données et expliquez comment les renseignements sont générés puis communiqués à DC et aux OMD partenaires de l'Équipe Canada.

Maximum de points alloués : 5 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.2.10 Présentez vos pratiques en matière de respect de la vie privée et de protection des données. 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.

Maximum de points alloués : 5 %.
La réponse doit se limiter à trois (3) pages.

E.3 Tableau de pondération (à titre informatif)

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

Numéro de la question sur les critères souhaités	Poids de la question	Poids de la question, pondéré pour la section	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	5 %	1,50 %	5/5	1,50 %
E.1.2	0 %	0,00 %	non pondéré	0,00 %
E.1.3	5 %	1,50 %	4/5	1,20 %
E.2.1	20 %	6,00 %	3/5	3,60 %
E.2.2	15 %	4,50 %	2/5	1,80 %
E.2.3	20 %	6,00 %	4/5	4,80 %
E.2.4	15 %	4,50 %	5/5	4,50 %
E.2.5	15 %	4,50 %	3/5	2,70 %
E.2.6	20 %	6,00 %	3/5	3,60 %
E.2.7	15 %	4,50 %	2/5	1,80 %
E.2.8	10 %	3,00 %	4/5	2,40 %
E.2.9	5 %	1,50 %	3/5	0,90 %
E.2.10	5 %	1,50 %	3/5	0,90 %
Exemple de total	150 %	45 %	41/60	29,70 %
Une note d'au moins 27 % (soit 60 % des 45 %) est requise pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation.				

SECTION F – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS

F.1 Exigences relatives à la présentation

Les quelques soumissionnaires les mieux classés ayant obtenu la note de passage après l'évaluation des critères souhaités seront tenus de donner une présentation.

Les soumissionnaires pourraient avoir à traiter des éléments suivants :

- Présentation du ou des responsables du compte;
- Présentation de la méthodologie;
- Étude de cas portant sur un travail semblable.

Les soumissionnaires recevront un ordre du jour avant la présentation.

Les présentations auront lieu à distance (sur Zoom), aux dates suivantes* :

- Le 9 janvier 2024 à 9 h (HP);
- Le 10 janvier 2024 à 10 h (HP);
- Le 11 janvier 2024 à 10 h (HP).

* DC se réserve le droit de modifier les dates, à son entière discrétion.

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

SECTION G – TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct du reste de leur réponse. Dans la proposition de tarification en question, ils doivent fournir le numéro et le titre de la DDPN ainsi que les renseignements sur leur entreprise.

Comme DC ne possède qu'un budget limité, les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN et de l'ensemble des éléments de leur proposition.

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

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

Tous les tarifs resteront les mêmes au moins pour la durée initiale de l'accord. Toute augmentation des tarifs après la durée initiale de l'accord fera l'objet de négociations menées de bonne foi entre DC et l'entrepreneur et ne sera pas supérieure à la hausse de l'indice des prix à la consommation au Canada en vigueur au moment du renouvellement.

G.1 Détails de la tarification proposée

Veillez fournir les renseignements suivants :

1. Un prix fixe détaillé (ventilé) pour le projet, de la mise sur pied à l'achèvement, en précisant l'échéancier des paiements;
2. Coûts de maintenance annuels, le cas échéant;
3. Autres frais applicables non pris en compte ci-dessus;
4. Taux horaire pour les services ponctuels ou de conseil en lien avec le projet.

G.2 Escompte

Les modalités de paiement habituelles de DC sont de 30 jours nets après réception d'une facture – qui doit contenir les renseignements requis sur le projet et la facturation –, une fois les services fournis 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.

G.3 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, à des mesures incitatives, à des ristournes liées au volume ou à d'autres offres qui lui seraient favorables (remise, achat en gros volume, crédit pour produit remboursable, etc.). DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

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

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Date limite de réception des questions	Le 1 ^{er} novembre 2023 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	Le 21 novembre 2023 à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le 1^{er} décembre 2023 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Du 9 au 11 janvier 2024
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	Le 15 mars 2024
Période de négociations	30 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.

(*) Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère d'exclusion. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter à la date indiquée ci-dessus peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens de l'une ou l'autre partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à DC, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre tous les aspects de la DDPN. S'il a besoin de clarifications, le soumissionnaire doit veiller à les obtenir avant de présenter sa proposition.

H.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC ne sera pas liée par les renseignements ou les énoncés provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou énoncés.

Toute demande de renseignements auprès de personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de DC (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants du gouvernement entraînera la disqualification immédiate du soumissionnaire, qui pourra également voir sa candidature exclue de concours ultérieurs.

H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDPN et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, DC ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. Elle peut modifier des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications et addendas

DC peut apporter des modifications à la DDPN ou produire un addenda pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web achatscanada.canada.ca du gouvernement du Canada (« AchatsCanada »), DC peut y afficher des modifications ou des addendas, les faire parvenir à tous

les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si DC a apporté des modifications à la DDPN ou publié des addendas au achatscanada.canada.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications ou les addendas peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la présente DDPN. Il incombe au soumissionnaire de lire toutes les modifications et tous les addendas et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

H.6 Modification et retrait

DC accepte qu'une proposition déjà présentée soit modifiée ou retirée, à condition de recevoir les modifications ou l'avis de retrait par courriel avant la date limite. Les modifications et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

H.7 Période de validité

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

H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

Le soumissionnaire doit assumer l'entière responsabilité des coûts, y compris les frais de déplacement, liés à la préparation de sa proposition, à sa participation à la DDPN, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; DC ne lui remboursera aucun de ces coûts, sauf indication contraire. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger DC de toute responsabilité relative à ces risques.

H.9 Langues

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera dans la langue que le soumissionnaire préfère utiliser entre ces deux langues.

H.10 Négociations

DC se réserve le droit de négocier les tarifs, la portée et les modalités du contrat avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés le ou les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

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

H.11 Attribution du contrat

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat, ce contrat :

- i) devra être négocié durant la période de négociation du contrat;
- ii) pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5;
- iii) prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu.

H.12 Compte rendu

DC, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou qui font partie des soumissionnaires présélectionnés, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de DC dans les trente (30) jours suivant l'avis d'attribution. La séance de compte rendu a pour but d'aider le soumissionnaire à améliorer sa proposition pour les demandes ultérieures. La fourniture éventuelle d'un compte rendu ne vise aucunement à offrir l'occasion de contester le processus d'approvisionnement.

H.13 Faits importants

On entend par « fait important » toute circonstance ou relation qui pourrait entraîner un avantage injuste, par exemple le fait : d'avoir une association quelconque ou un lien de parenté avec un employé de DC ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet du processus de DDPN avec toute personne non autorisée; d'agir de manière à nuire à la capacité d'un autre soumissionnaire de présenter une proposition pour les biens ou services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de DC ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

Une proposition doit faire état de tout fait important (tel que défini ci-dessus). Si DC juge, à sa seule discrétion, qu'un fait important donne lieu à un conflit d'intérêts qui entraînerait un avantage injuste ou qui nuirait à l'intégrité du processus de DDPN, elle peut rejeter la proposition concernée.

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

H.15 Confidentialité

DC reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. DC n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ou encore si elle a la nécessité absolue de la divulguer à ses conseillers professionnels, auquel cas elle le fera de manière confidentielle.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de DC à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDPN.

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à DC ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

H.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

H.18 Droit applicable

Le présent processus de DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

H.19 Indemnités

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

H.20 Droits de Destination Canada

DC se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;

H.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

- i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
- ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
- iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
- iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;

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

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

H.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;

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

H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;

H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;

H.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens ou services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;

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

SECTION I – LISTE DES ANNEXES

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

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 <u>adresse complètes</u> :	
Activité principale et nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés directs :	
Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, poste, numéro de téléphone et adresse courriel) :	

- b) Structure de l'entreprise – Aux seules fins d'identification et d'information, veuillez fournir les renseignements suivants à propos de votre entreprise :

- Entreprise individuelle;
- Société en nom collectif;
- Société par actions;
- Autre.

- i) Où votre entreprise a-t-elle été enregistrée ou constituée en société? _____
Veuillez fournir une copie de l'enregistrement, du certificat de constitution ou de tout autre document similaire attestant de votre statut d'enregistrement actuel.
- ii) Si votre entreprise est une société en nom collectif, indiquez tous les associés et les parts (en pourcentage) détenues par chacun, propriétaires bénéficiaires y compris :

Nom du :	Parts (en %)
<ul style="list-style-type: none">• propriétaire inscrit;• propriétaire bénéficiaire (s'il y a lieu).	

- iii) Si votre entreprise est une société par actions, indiquez de quel type il s'agit :

- Société ouverte;
- Société fermée.

iv) Indiquez qui sont les actionnaires de la société :

Nom du :	Actions (en %)
<ul style="list-style-type: none">• propriétaire inscrit;• propriétaire bénéficiaire (s'il y a lieu).	

v) Vérification de la stabilité financière

Veillez joindre un exemplaire de vos états financiers (de préférence) des trois (3) dernières années (2020, 2021 et 2022). Vous pouvez présenter d'autres garanties de stabilité organisationnelle et financière si elles constituent une preuve suffisante de votre capacité financière à fournir les services, comme une lettre signée par votre banque attestant votre bonne position financière.

c) Diversité du soumissionnaire

Un fournisseur qui répond aux critères de diversité est un fournisseur dont l'entreprise est détenue ou exploitée à au moins 51 % par un groupe sous-représenté.

Vous définissez-vous comme un fournisseur qui répond aux critères de diversité (selon la définition ci-dessus)?

- Oui
 Non

Si oui, sélectionnez toutes les catégories de diversité recensées au sein de votre entreprise :

- 2ELGBTQI+
 Autochtones
 Personnes handicapées
 Vétérans
 Minorités visibles
 Femmes
 Autre(s), veuillez préciser : _____

Êtes-vous titulaire d'une ou de plusieurs certifications délivrées par un tiers?

- Oui. Veuillez les énumérer et fournir une copie de chacune d'entre elles :
 Non. Indiquez-nous les obstacles que vous rencontrez pour obtenir une certification par un tiers, le cas échéant.

d) Durabilité environnementale

Êtes-vous titulaire d'une ou de plusieurs certifications délivrées par un tiers?

- Oui. Veuillez les énumérer et fournir une copie de chacune d'entre elles :
 Non.

e) Politiques et lignes directrices

Fournissez une copie de votre politique ou de vos lignes directrices relatives à la prévention de la fraude.

Fournissez une copie de votre politique ou de vos lignes directrices relatives à la diversité, à l'équité et à l'inclusion.

Fournissez une copie de votre politique ou de vos lignes directrices relatives à la confidentialité et au stockage des données.

2. RÉFÉRENCES

Veillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDPN et avec lesquels nous pourrions communiquer à titre de références. Pour chaque client donné comme référence, indiquez le nom de l'organisation, les coordonnées de la personne-ressource (nom, poste, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) ainsi qu'une brève description des services fournis. Le soumissionnaire consent à ce que DC communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser DC comme référence dans votre proposition.

Référence n° 1 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services fournis par le soumissionnaire :	

Référence n° 2 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services fournis par le soumissionnaire :	

Référence n° 3 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services fournis par le soumissionnaire :	

3. ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire certifie que les renseignements fournis dans sa proposition sont exacts et déclare être un signataire dûment autorisé ayant la capacité de lier son entreprise aux dispositions contenues dans la présente. En apposant sa signature ci-après, le soumissionnaire reconnaît expressément avoir lu, compris et accepté les modalités de la présente DDPN.

Signé ce _____ jour de _____ 2023

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS

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

Cochez UNE case :

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

OU

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

ANNEXE 3 – MODIFICATIONS

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

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
_____	_____	_____
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 DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la soumettant à l'approbation de DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

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

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

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

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

Nom :

Personne-ressource :

Poste :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis :

Mesures de contrôle de la qualité et processus de règlement des différends :

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

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

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

1. Le contrat est non exclusif.
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN.
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel affecté au compte de DC dans le cadre du contrat et ne peut le remplacer sans l'approbation de DC.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de DC un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu.
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne).
6. Tous les éléments livrables sont soumis à l'acceptation de DC.
7. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à DC, ce qui implique qu'il renonce aux droits moraux. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables.
8. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables, y compris celles sur la protection des renseignements personnels, la protection des données et la cybersécurité.
9. L'entrepreneur et ses sous-traitants devront indemniser DC en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres.
10. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate et désigner DC comme assuré additionnel dans son contrat d'assurance responsabilité civile générale d'entreprise.
11. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux; aucun paiement anticipé ne sera versé.
12. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration.
13. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité et de sécurité.
14. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. En cas de paiement anticipé de travaux, DC peut prétendre à un remboursement au prorata des montants versés au moment de la résiliation. Si DC met fin au contrat ou annule un ordre ou un énoncé de travail particulier pour cause de violation de contrat, elle n'a aucune obligation de rémunérer le travail qu'elle n'a pas accepté.
15. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de DC avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat.
16. Le contrat sera régi conformément aux lois en vigueur en Colombie-Britannique et aux lois fédérales du Canada.
17. 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.