

Appel d'offres

Développement des produits et des services touristiques existants le long de la Route touristique Champlain de l'Ontario

Ottawa, le 12 juillet 2016

Table des matières

Table des matières	2
RDÉE Ontario:	
Le seul réseau provincial en développement économique et en employabilité.....	3
Description du mandat	4
Conditions de soumission	6
1. Critères d'évaluation.....	6
2. Budget.....	7
3. Date d'ouverture des soumissions	7
4. Personnes ressources.....	7
5. Lieu et date de dépôt des soumissions	7
6. Durée	7
7. Rémunération.....	7
8. Modalités de paiement	7
9. Coûts liés au traitement de l'appel d'offres.....	8
10. Questions et réponses	8
11. Expression du besoin	8
12. Déclinaison de plan d'action.....	8
13. Expériences préalables	8
14. Adresse d'envoi de la soumission	9
Autorisation et représentation	9
15. Tout soumissionnaire comprend, accepte et signe ce qui suit	9
Obligations additionnelles du prestataire de services	10
16. Représentants.....	10
17. Indemnisation.....	10
18. Résiliation.....	11
19. Disposition générale.....	11

RDÉE Ontario

Le seul réseau provincial en développement économique et en employabilité

Créé en 1999, le Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario (RDÉE Ontario) est un organisme sans but lucratif dont la mission est d'assurer la vitalité et la pérennité des communautés francophones de la province. RDÉE Ontario fait partie du réseau national des RDÉE, rassemblés au sein du RDÉE Canada.

L'organisme emploie une trentaine de personnes qui assurent une présence sur l'ensemble de la province. Le siège social est à Ottawa avec un bureau satellite à Toronto.

RDÉE Ontario favorise le développement économique et la création d'emplois durables pour les communautés francophones. Pour ce faire, RDÉE Ontario offre toute une gamme de services en apprentissage organisationnel, en développement de projets, en réseautage et en veille stratégique. RDÉE Ontario travaille avec plusieurs dizaines de partenaires, en Ontario, au Canada et sur la scène internationale, pour un effet levier de plus de 5 millions de dollars annuels.

De plus, le RDÉE Ontario offre une variété de produits et de services visant à répondre aux besoins exprimés par les communautés de langue officielle en situation minoritaire de la province.

Mission

RDÉE Ontario favorise le développement économique et l'employabilité afin d'assurer la vitalité et la pérennité de toutes les communautés francophones en Ontario.

Vision

RDÉE Ontario est l'organisme phare pour les francophones en Ontario sur le plan du développement économique, de l'employabilité et du réseau partenariat.

Description du mandat

Le tourisme constitue un secteur de développement économique prioritaire pour le gouvernement de l'Ontario. Dans ce sens, RDÉE Ontario s'est spécialisé dans le développement de produits et de services touristiques francophones-bilingues.

Afin d'appuyer le développement d'une offre touristique adaptée aux marchés francophones domestiques et internationaux, RDÉE Ontario a reçu le financement du Ministère du tourisme, de la culture et des sports de l'Ontario pour développer la Route touristique Champlain de l'Ontario.

Ce développement de l'offre s'articule principalement autour de deux axes :

- le développement de produits touristiques culturels et/ou patrimoniaux, francophones-bilingues en lien avec la thématique de la Route Champlain ;
- la mise en place de la Classification nationale des services en français pour les produits touristiques retenus, selon la classification nationale adoptée par le réseau national RDÉE Canada.

Ainsi, Le prestataire de services retenu devra atteindre les objectifs fixés et fournir les livrables suivants :

Objectif global		
Développer les produits et les services le long de la Route touristique Champlain de l'Ontario		
Étape	Les objectifs	Les livrables
1	Travailler en étroite collaboration avec le Gestionnaire de projet, notamment dans la définition de la méthodologie	Le Gestionnaire de projet et le mandaté travaillent en étroite collaboration, notamment dans la définition de la méthodologie
2	Définir un rétro-planning pour la réalisation du mandat	Un rétro-planning est établi
3	Cerner, avec le Gestionnaire de projet, les produits touristiques à visiter suivant l'inventaire effectué lors de la Phase 1 du projet	Les 20+10 produits touristiques visités sont ceux issus de l'Inventaire et définis en étroite collaboration avec le Gestionnaire de projet
4	Développer le processus de contrôle du niveau de qualité des produits et des services	Un processus de contrôle des niveaux de qualité des produits et des services est mis en place, notamment par le biais d'une grille d'évaluation. Cette grille d'évaluation tient compte des exigences des marchés francophones cibles. Cette grille regroupe plusieurs dizaines de critères d'analyse qui

		prennent en compte l'ensemble des étapes du séjour du client. Cette grille est présentée au gestionnaire du produit touristique concerné ; la maturité du produit est analysée avec le gestionnaire de l'activité. Un rapport final lui est soumis incluant des préconisations pour l'amélioration du produit et la mise à niveau de ce dernier au regard de la demande des clientèles de marchés cibles
5	Accompagner les gestionnaires des produits touristiques sélectionnés (point 3) selon les critères du processus de contrôle du niveau de qualité (point 4)	20+10 produits sont développés selon les critères de la grille de contrôle, pour être commercialisés par les partenaires (20 produits francophones market ready + 10 produits intégrant la Classification des services en FR)
6	Faire des fiches descriptives pour chaque produit visité, en version électronique – contenu à définir avec le Gestionnaire de projet	Le contenu de ces fiches est défini avec le Gestionnaire de projet. Des fiches descriptives en version électronique sont complétées pour chaque produit visité
7	Documenter et collecter toute information relative à chaque produit sélectionné et visité, principalement en version électronique	Les documents et autres informations relatives à chaque produit sélectionné et visité sont collectés et classés et si possible en version électronique
8	Développer un Guide du Savoir-faire pour intégrer un produit touristique à la Route Champlain	Un Guide du savoir-faire est développé et distribué à l'ensemble des Régions Touristiques de l'Ontario concernées. Ce Guide permet de connaître quels sont les critères obligatoires pour qu'un produit touristique soit intégré sur la Route Champlain et reçoive la certification correspondante. Ce Guide sera traduit dans les 2 langues officielles
9	Participation au développement de la signalétique provinciale "Route Champlain"	RDÉE Ontario participe au développement de la signalétique de la Route Champlain de l'Ontario. Un consultant externe est recruté et aide le gestionnaire de projet à faire le lien entre les territoires concernés par la Route et les Ministères provinciaux pour étudier les conditions d'implantation de la signalétique correspondante

10	Fournir régulièrement (à définir avec le Gestionnaire de projet) un état d'avancement du mandat et des produits audités-visités	Des états d'avancement du mandat sont réalisés, suivant le calendrier défini avec le Gestionnaire de projet
11	Fournir la liste de toutes les organisations et de toutes personnes sollicitées lors du mandat, incluant leurs coordonnées (personnes et organisations ressources)	Toutes les organisations et toutes les personnes sollicitées pour la réalisation du mandat sont listées et classées sur un document en version électronique
12	En fin de mandat, réaliser le rapport correspondant. Ce rapport devra contenir : la liste des produits visités et leur description ; la grille d'audit-visite respective ; les fiches descriptives et les documentations relatives à chaque produit ; la liste des personnes et des organisations ressources ; tous documents jugés utiles ; un compte-rendu du mandaté	Le rapport final est livré. Celui-ci contient : la liste des produits visités ; la liste des produits visités et leur description ; la grille d'audit-visite respective ; les fiches descriptives et les documentations relatives à chaque produit ; la liste des personnes et des organisations ressources ; tous documents jugés utiles ; un compte-rendu du mandaté
13	Participer physiquement à 3 réunions de travail avec les partenaires de RDÉE Ontario (si nécessaire - à définir avec le Gestionnaire de projet)	Si cela est jugé nécessaire, le mandaté aura participé physiquement à 3 réunions de travail avec les partenaires du RDÉE Ontario

Conditions de soumission

Est admise à soumissionner, toute firme bilingue de consultant spécialisée en développement touristique. Une seule soumission par soumissionnaire sera acceptée.

Le contrat sera octroyé à condition que le partenaire financier confirme sa participation. Le contrat est adjugé sur décision de la direction du RDÉE Ontario et à sa seule discrétion.

Le RDÉE Ontario ne s'engage à accepter ni la soumission la plus basse, ni aucune des soumissions reçues, et il décline toute responsabilité à l'égard de l'un ou l'autre des soumissionnaires en cas de rejet de toutes les soumissions.

Seules les firmes retenues seront avisées par lettre de la suite de la procédure.

1. Critères d'évaluation

Les conditions d'éligibilité du prestataire de services retenu sont les suivantes :

- a) Disposer d'une expérience éprouvée en développement des produits touristiques et/ou en développement économique ;
- b) Avoir travaillé au sein des communautés francophones de l'Ontario ;
- c) Savoir communiquer dans les deux langues officielles, français-anglais ;
- d) Fournir un Curriculum de l'entreprise précisant les précédents mandats réalisés dans le domaine touristique et les personnes contact relatives à ces mandats.

2. Budget

Le budget fourni dans la proposition doit inclure :

- L'ensemble des frais de consultation
- L'ensemble des taxes applicables

Nota : Les frais de transport, de repas et d'hébergement ne sont pas admissibles et ne seront pas remboursés par le RDÉE Ontario.

3. Date d'ouverture des soumissions

Le 28 juillet 2016 à 8h00. Seuls les personnes/organismes retenus seront contactés.

4. Personnes ressources

Michel Parent

Directeur du développement économique | Director, Economic Development
RDÉE Ontario - 880, promenade Taylor Creek Dr., Ottawa ON - K4A 0Z9

T : 1-613 590 2493 *106

mparent@rdee-ont.ca

Alain Brosius

Gestionnaire de projets – Tourisme, RDÉE Ontario

T : 1-613 668 6736

abrosius@rdee-ont.ca

5. Lieu et date de dépôt des soumissions

Michel Parent

Directeur du développement économique | Director, Economic Development
RDÉE Ontario - 880, promenade Taylor Creek Dr., Ottawa ON - K4A 0Z9

T : 1-613 590 2493 *106

mparent@rdee-ont.ca

Les soumissions doivent être envoyées avant le 27 juillet 2016 à 16h00.

6. Durée

La présente entente prend effet le 2 août 2016 et demeurera en vigueur jusqu'à l'accomplissement du mandat, soit le 31 mars 2017.

7. Rémunération

Le prestataire de service s'engage à soumettre au RDÉE Ontario, suivant une demande de celle-ci, toute pièce justificative requise à l'appui de toute facture, le tout à l'intérieur d'un délai de quarante-huit (48) heures de la date de fin du présent contrat.

8. Modalités de paiement

Un calendrier précisant les différentes sommes correspondantes à chaque étape du mandat sera élaboré par écrit, en concertation entre les parties, et lors de la signature du mandat.

Ce calendrier devra préciser les paiements qui s'effectueront au fur et à mesure de l'atteinte des objectifs prédéfinis et la livraison des livrables correspondants.

Ces paiements se feront sur présentation de la facture correspondante aux objectifs et calendrier définis.

9. Coûts liés au traitement de l'appel d'offres

RDÉE Ontario n'est pas responsable et ne peut être comptable des frais engagés par toute partie dans la réponse au présent appel d'offres.

10. Questions et réponses

Tout soumissionnaire doit adresser ses questions relatives à cet appel d'offres par courriel avec pour objet : « Développement des produits et des services touristiques existants le long de la Route touristique Champlain de l'Ontario. »

Les questions doivent être soumises par courriel au plus tard 3 jours avant la fin de l'appel d'offres. Les réponses seront ensuite fournies par amendement au présent appel d'offres.

Réponses à l'appel d'offres : Pour être pris en considération, les prestataires de services potentiels doivent soumettre une réponse complète aux exigences obligatoires du cahier des charges sous forme prévue dans la partie : « modalités de réponses. »

Modalités de réponses

RDÉE Ontario attend une réponse précise et détaillée de la société consultée selon le plan proposé ci-dessous.

La réponse du prestataire de services devra fournir les éléments suivants :

- a. Nom légal complet de l'organisation d'exploitation au Canada ;
- b. Adresse du siège social au Canada ;
- c. Numéro de téléphone ;
- d. Adresse courriel ;
- e. Toute autre information pertinente pour mieux comprendre votre entreprise.

11. Expression du besoin

Expliquer en français et succinctement votre compréhension du besoin et des requis, et la meilleure façon de répondre à ces besoins. Décrire et démontrer votre habilité à répondre aux besoins et aux fonctionnalités requises.

12. Déclinaison de plan d'action

Décrire de façon narrative la méthodologie qui sera utilisée pour l'accomplissement et la mise en œuvre du mandat.

13. Expériences préalables

Démontrer toute expérience préalable dans le développement de produits touristiques et/ou francophones-bilingues, notamment au regard des marchés domestiques et internationaux.

14. Adresse d'envoi de la soumission

Par courriel à :

Michel Parent - mparent@rdee-ont.ca

Alain Brosius - abrosius@rdee-ont.ca

Autorisation et représentation

15. Tout soumissionnaire comprend, accepte et signe ce qui suit

- ✓ Toutes les informations concernant, et les représentations faites par le vendeur potentiel dans la proposition sont importantes et seront invoquées dans l'évaluation de la proposition et dans l'attribution du contrat. Toute fausse déclaration entraînera la disqualification.
- ✓ Le (s) prix et les descriptions de produits ou services présentés dans la proposition ont été réalisés de façon indépendante et sans consultation, la communication ou entente avec un autre entrepreneur ou entrepreneur potentiel.
- ✓ Les prix, frais, charges ou des estimations connexes présentées dans sa proposition, n'ont pas été divulgués ou discutés avec toute autre entreprise ou personne qui est ou peut être un entrepreneur potentiel vendeur ou l'entrepreneur potentiel.
- ✓ Aucune tentative n'a été faite ou sera faite pour inciter une firme ou une personne à s'abstenir de présenter une proposition en vertu du présent Appel d'offres, ou de soumettre une proposition supérieure à sa proposition, à soumettre une proposition intentionnellement ou non compétitive de haut, ou de soumettre toute autre forme de proposition complémentaire.
- ✓ La proposition est faite de bonne foi et non en vertu d'une entente ou discussion avec, ou une incitation à partir, toute entreprise ou toute personne à présenter une proposition complémentaire ou autre non compétitif.
- ✓ Jusqu'à ce que l'entrepreneur sélectionné reçoive un contrat dûment signé, approuvé et écrit du bureau de délivrance il n'existe aucun contrat légal et valide avec le RDÉE Ontario, en droit ou en équité, et l'entrepreneur ne peut commencer à effectuer des travaux.

Obligations additionnelles du prestataire de services

16. Représentants

- 16.1 Le Prestataire de services s'engage à utiliser du personnel ayant l'expérience et les qualifications requises aux fins de l'exécution des services, étant entendu que le Prestataire de services verra à remplacer toute représentante ou tout représentant qui met en danger la qualité des services ou nuit de quelque façon à l'image ou à la réputation du RDÉE Ontario. Sous réserve de ce qui précède, il est convenu que le Prestataire de services exercera un plein et entier contrôle sur ses représentantes et sur ses représentants, ayant pleine responsabilité pour les relations de travail avec ces derniers incluant l'engagement, le congédiement, les sanctions disciplinaires, la rémunération, les indemnités de départ, les retenues à la source et les frais, les taxes et les cotisations exigées d'un employeur ou d'un contracteur de par la Loi.
- 16.2 Qualité des outils – Le Prestataire de services s'assure que les outils produits soient rédigés dans un français clair et correct, qu'on y utilise les termes normalisés et recommandés par l'Office de la langue française, www.olf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/officialisation/index.html), c'est-à-dire de respecter les codes orthographique, grammatical, syntaxique et lexical du français de façon à en améliorer la qualité et la lisibilité. Le Prestataire de services s'assure également que les outils soient produits dans un format de mise en pages convenable, prêt pour une diffusion publique au moment de leur dépôt.
- 16.3 Confidentialité - Le Prestataire de services s'engage à préserver le caractère confidentiel de toute information à laquelle il aura accès ou dont il prendra connaissance dans le cadre de l'exécution des services. Cet engagement demeurera en vigueur pendant toute la durée de l'entente et par la suite. Le Prestataire de services s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que ses représentantes et ses représentants se conforment à la présente entente et en respectent les modalités, celui-ci étant responsable du respect des présentes par ses représentantes et par ses représentants. À la fin de la présente entente, le Prestataire de services s'engage à remettre au RDÉE Ontario, sans délai et sans besoin d'avis, et à ne conserver d'aucune façon, par copie ou autrement, toute documentation à laquelle le Prestataire de services ou ses représentants ont pu avoir accès à l'occasion de l'exécution des services.

17. Indemnisation

Le Prestataire de services s'engage à indemniser et à tenir RDÉE Ontario à couvert et à prendre fait et cause pour le RDÉE Ontario, quant à tous dommages, pertes, réclamations, demandes, poursuites, frais ou responsabilités, absolus ou conditionnels (incluant l'intérêt et les frais raisonnables) que le RDÉE Ontario pourrait, directement ou indirectement, subir ou encourir en raison (a) du défaut du Prestataire de services de s'acquitter de ses obligations conformément aux présentes ou (b) de la négligence du Prestataire de services ou de l'un de ses représentantes ou de ses représentants dans le cadre de l'exécution des présentes. Le Prestataire de services confirme par la présente s'être procuré de l'assurance-responsabilité pour un montant raisonnable en cas de responsabilité pour négligence.

18. Résiliation

18.1 Inexécution - Nonobstant ce qui est prévu à la partie précédente, en cas d'inexécution par l'une ou l'autre partie, RDÉE Ontario ou le Prestataire de services (ci-après désigné la « Partie en défaut »), de l'une ou l'autre de ses obligations aux termes de la présente entente, l'autre partie pourra signifier à la Partie en défaut un avis l'enjoignant de remédier au défaut dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de cet avis, à défaut de quoi l'autre partie pourra résilier la présente entente, et ce, sans renonciation à tous ses autres droits et recours disponibles de par la Loi ou autrement.

18.2 Insatisfaction - Nonobstant ce qui est prévu à la partie précédente, en cas d'insatisfaction par le RDÉE Ontario, à sa discrétion totale, en ce qui a trait aux services rendus par le Prestataire de services aux termes de la présente entente, RDÉE Ontario pourra signifier au Prestataire de services un avis l'enjoignant de remédier au défaut dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de cet avis, à défaut RDÉE Ontario pourra résilier la présente entente, et ce, sans renonciation à tous ses autres droits et recours disponibles de par la Loi ou autrement.

Nonobstant toute autre disposition des présentes, il est par ailleurs spécifiquement convenu que la présente entente pourra être résiliée par RDÉE Ontario sur simple avis écrit au Prestataire de services, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- si l'un ou l'autre des représentantes ou des représentants du Prestataire de services commet un vol, une inconduite flagrante, une fraude ou une malversation à l'endroit du RDÉE Ontario dans l'exécution de la présente entente; ou
- advenant que le Prestataire de services soit dissout, liquidé ou qu'il soit déclaré en faillite, ou devienne ou soit déclaré insolvable, ou fasse cession autorisée de ses biens pour le bénéfice de ses créanciers en général ou autrement se prévaut de l'une ou l'autre des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada).

En cas de résiliation en vertu de la partie 7, RDÉE Ontario s'engage à rémunérer le Prestataire de services pour les services rendus pour la période précédant la résiliation ; le RDÉE Ontario se réservant le droit d'opérer une compensation avec toutes les sommes qui pourraient lui être dues par le Prestataire de services, à titre de dommages ou autrement.

19. Disposition générale

19.1 Relation entre les parties – Le RDÉE Ontario et le Prestataire de services sont des entrepreneurs indépendants et rien dans la présente entente ne doit être interprété comme créant entre RDÉE Ontario et le Prestataire de services une association, un « joint venture », une société, une relation fiduciaire ou une relation de patron à employé ou de mandant à mandataire.

19.2 Avis - Tout avis, demande ou communication destiné à une partie dans le cadre des présentes sera réputé lui avoir été valablement transmis s'il est donné par écrit, soit (i) dans une enveloppe scellée, suffisamment affranchie et postée par courrier recommandé, ou par service de messagerie, ou (ii) par télécopieur, le tout aux coordonnées indiquées au début de la présente entente ci-dessous ou à toute autre adresse qu'une partie pourra faire connaître par écrit tel que susdit à l'autre partie. Tout avis transmis de la manière susmentionnée est réputé être reçu par son destinataire (i) le jour de sa livraison, s'il est transmis par service de messagerie, (ii) le troisième (3e) jour suivant sa mise à la poste, s'il est transmis par courrier recommandé, ou (iii) le jour de sa transmission, s'il est transmis par télécopieur.

- 19.3 Titres et sous-titres : Les titres et sous-titres utilisés dans la présente entente ne le sont qu'à titre indicatif et ne sauraient servir à son interprétation.
- 19.4 Cession - Les droits et les obligations résultant de la présente entente ne peuvent être cédés, en totalité ou en partie, par l'une des parties sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, sous réserve toutefois du droit du RDÉE Ontario de céder de tels droits et obligations à un tiers sur simple préavis au Prestataire de services si RDÉE Ontario vend à tel tiers la totalité ou une partie substantielle de l'entreprise et des éléments d'actif achetés aux termes de la Convention d'achat.
- 19.5 Non-renonciation - Le silence d'une partie, sa négligence ou son retard à exercer un droit ou un recours qui lui est donné ou disponible en vertu de la présente entente ne devra jamais être interprété contre telle partie comme une renonciation à ses droits et recours.
- 19.6 Illégalité d'une disposition - Chaque disposition de la présente entente forme un tout distinct, de sorte que toute décision de quelque tribunal que ce soit à l'effet que l'une ou l'autre des dispositions de la présente entente est nulle ou non exécutoire n'aura pas pour effet d'affecter la validité des autres dispositions de la présente entente ou leur caractère exécutoire.
- 19.7 Totalité et intégralité de l'entente - La présente entente constitue l'intégralité et la totalité de l'entente intervenue entre les parties et aucun autre document, aucune autre entente ou promesse antérieure ne doit être admis pour modifier ou affecter de quelque façon les termes de la présente entente.
- 19.8 Lois applicables - La présente entente est régie et doit être interprétée conformément aux Lois en vigueur dans la province de l'Ontario.

« Le prestataire de services », représenté en la personne de :

Pierre Tessier – Directeur général
RDÉE Ontario