



APPEL D'OFFRES

Firme bilingue de consultation spécialisée en développement de l'offre touristique pour la mise en valeur de l'expérience et préparation au marché dans le cadre de la *Stratégie de développement du tourisme francophone en Ontario (2020-2021)*.

OTTAWA, Ontario

Date de publication : 16 NOVEMBRE 2020

Date limite pour déposer une proposition : 27 NOVEMBRE 2020

Préparé par la Société économique de l'Ontario (SÉO)

L'emploi du genre masculin pour désigner des personnes, des titres et des fonctions se fait sans discrimination et n'a pour but que de faciliter la lecture du texte.

1. PRÉSENTATION DE LA SÉO

La SÉO est un réseau provincial qui, avec son équipe professionnelle, fait preuve d'innovation dans le développement économique, l'entrepreneuriat, l'employabilité et l'immigration. La SÉO assure la pleine participation de tous les acteurs du milieu économique francophone et bilingue à la prospérité de l'Ontario et du Canada.

Reconnue pour son expertise et son leadership en tourisme francophone et bilingue en Ontario, la SÉO s'investit actuellement dans les efforts de reprise en collaboration avec les partenaires de l'industrie touristique de l'Ontario et du Canada.

2. CARACTÉRISTIQUES DU PROJET

Depuis 2015, la SÉO est mandatée par le Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario pour développer une *Stratégie du tourisme francophone et bilingue en Ontario* mettant en valeur les atouts culturels franco-ontariens et les services disponibles en français, notamment avec la **Route historique et touristique Champlain de l'Ontario** et le **Corridor patrimonial, culturel et touristique francophone** (en collaboration avec RDÉE Canada et son réseau).

Objectif pour 2020-21 :

Documenter les effets de la pandémie de la COVID-19 sur les opérateurs touristiques francophones et bilingues et développer des outils pour soutenir la reprise post-pandémie de l'industrie touristique francophone de l'Ontario.

Les partenaires touristiques majeurs :

- Le ministère des industries du Patrimoine, du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario
- L'Association de l'industrie touristique de l'Ontario (TIAO)
- Destination Ontario
- L'association française des municipalités de l'Ontario (AFMO)
- 7 régions touristiques de l'Ontario (RTO) et 30 organisations de marketing de destination (OMD)
- Développement de la main-d'oeuvre et formation de l'industrie : La corporation de formation en tourisme de l'Ontario (OTEC) et Tourisme d'excellence Nord (TEN)

Le contexte de la Stratégie de mise en valeur du tourisme francophone et bilingue en Ontario :

Afin de maximiser les investissements publics déjà concédés et générer des revenus permettant viabilité et autosuffisance, une **Stratégie de mise en valeur du tourisme francophone et bilingue en Ontario** a été déposée auprès du ministère des industries du Patrimoine, du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario dès 2018.

Dans le contexte de la crise majeure provoquée par la pandémie de COVID-19 et en tant qu'organisme provincial de développement économique francophone, la SÉO est particulièrement bien placée pour répondre aux besoins de l'industrie touristique francophone, des intervenants et des petits exploitants touristiques francophones locaux afin de déployer rapidement des ressources pour la survie et la reprise des activités.

Le projet proposé par la SÉO répond à la fois aux tendances émergentes actuelles du tourisme et aux besoins de relance post-pandémie, et soutient le rétablissement, la reconstruction et la réémergence de l'industrie touristique francophone de l'Ontario.

3. DESCRIPTION DU MANDAT

Introduction et objectifs

Afin de soutenir la relance du tourisme francophone en Ontario, la SÉO doit développer des outils bilingues et itinéraires mettant en valeur et facilitant la mise en marché des produits et expériences touristiques offerts par les opérateurs de la Route Champlain.

L'un des objectifs de ce mandat consiste à développer **1 à 3 itinéraires patrimoniaux, historiques ou culturels virtuels de type BaladoDécouverte dans des communautés francophones cibles - Phase I** (en partenariat avec l'AFMO, les municipalités, les OTR/OMD, ITO et d'autres intervenants sectoriels).

Le consultant retenu devra réaliser les objectifs et stratégies ci-dessous et fournir les livrables suivants :

Étapes	Objectifs de gestion du projet	Livrables
1	Travailler en étroite collaboration avec le gestionnaire du projet (méthodologie, activités et outils de mesure) et participer aux rencontres de travail virtuelles	Plan de travail
2	Fournir régulièrement un état d'avancement du mandat (à définir avec l'équipe gestionnaire du projet)	Rapports d'étapes
3	Fournir des recommandations de mise en oeuvre et de réalisation du projet ainsi que les coordonnées des organisations ressources sollicitées lors du mandats	Recommandations et ressources clés

Étapes	Stratégies spécifiques du projet	Livrables
4	Avec l'appui de l'AFMO, identifier 1-2 communautés francophones qui seraient intéressées à participer au développement d'itinéraires patrimoniaux, historiques ou culturels virtuels.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 communautés francophones participantes
5	<p>En collaboration avec les communautés participantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifier 10 points d'intérêt par communauté ● Développer le contenu mettant en valeur les 10 à 20 points d'intérêt patrimoniaux, historiques ou culturels <p>Traduire l'ensemble du contenu (français-anglais) ;</p> <p>En collaboration avec les producteurs de BaladoDécouverte, L'Aire de jeu inc. :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Coordonner l'intégration des contenus sur les 2 plateformes (en français et en anglais). 	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 à 20 points d'intérêt ● contenu narratif et visuel (narratif, images, points GPS et cartes) ● contenus disponibles en français et en anglais ● ensemble des contenus téléchargé sur les 2 plateformes

6

Intégrer un outil de mesure de performance permettant aux communautés participantes de mesurer les impacts socioéconomiques du projet sur leurs activités culturelles et touristiques.

- **Outils de mesure de performance des itinéraires (impacts)**

1. CONDITIONS DE SOUMISSION

Est admise à soumissionner, toute firme bilingue de consultation spécialisée en développement touristique. Une seule offre de services 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 générale de la SÉO et à sa seule discrétion.

La SÉO 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 courriel de la suite de la procédure.

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 ;
- 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 marketing et touristique et les personnes contact relatives à ces mandats.

2. DÉTAILS DE LA SOUMISSION

La proposition, rédigée en français, doit inclure au minimum les éléments suivants :

- La description du projet;
- Le processus proposé pour réaliser le projet;
- L'échéancier détaillé de la réalisation des étapes du projet incluant le nombre de jours estimés;
- La biographie du soumissionnaire;
- La liste des projets similaires réalisés par le soumissionnaire;
- Le budget total détaillé des coûts anticipés.

3. ÉCHÉANCIER

Le consultant devra présenter un calendrier de réalisation débutant dès la signature du contrat jusqu'à la livraison de l'ensemble des livrables présentés dans le mandat **au plus tard le 31 mars 2021**.

4. BUDGET

Le budget fourni dans la proposition doit inclure :

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

Le montant soumis doit être global et se traduire par l'engagement du soumissionnaire à la réalisation complète du mandat. Tout ajout ou modification susceptible de restreindre la portée de cet engagement entraînera le rejet de l'offre de service.

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

5. PERSONNES RESSOURCES

Les demandes de renseignement ou questions peuvent être envoyées aux personnes suivantes :

Louis Béland Directeur de la région de l'Est 214, chemin Montréal, bureau 202, Ottawa ON - K1L 8L8 T : 1-613 590 2493, poste 102 lbeland@seo-ont.ca	Isabelle de Bruyn Gestionnaire en Tourisme 214, chemin Montréal, bureau 202, Ottawa ON - K1L 8L8 T : 1-613 590 2493, poste 305 idebruyn@seo-ont.ca
---	---

6. ÉCHÉANCE DES SOUMISSIONS

Les propositions doivent être soumises **par courriel** au plus tard le 27 novembre 2020 à 16 h 00 (HNE) à :

Soumissions

Société économique de l'Ontario (SÉO)

214, chemin Montréal, bureau 202, Ottawa ON - K1L 8L8
T : 613 590-2493, poste 102
soumissions@seo-ont.ca

Date d'ouverture des soumissions : **le 30 novembre 2020 à 8 h**. Seuls les personnes/organismes retenus seront contactés.

7. RÉMUNÉRATION

Le prestataire de service s'engage à soumettre à la SÉO, 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.

Coûts liés au traitement de l'appel d'offres :

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

9. 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 habileté à répondre aux besoins et aux fonctionnalités requises.

10. AUTORISATION ET REPRÉSENTATION

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 la SÉO, en droit ou en équité, et l'entrepreneur ne peut commencer à effectuer des travaux.

11. OBLIGATIONS ADDITIONNELLES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Représentants

14.1. 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 de la SÉO. 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.

14.2. 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.

14.3. 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 à la SÉO, 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.

Indemnisation

Le Prestataire de services s'engage à indemniser et à tenir la SÉO à couvert et à prendre fait et cause pour la SÉO, quant à tous dommages, pertes, réclamations, demandes, poursuites, frais ou responsabilités, absolus ou conditionnels (incluant l'intérêt et les frais raisonnables) que la SÉO 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.

Résiliation

14.4. Non-exécution - Nonobstant ce qui est prévu à la partie précédente, en cas d'inexécution par l'une ou l'autre partie, la SÉO 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.

14.5. Insatisfaction - Nonobstant ce qui est prévu à la partie précédente, en cas d'insatisfaction la SÉO, à sa discrétion totale, en ce qui a trait aux services rendus par le Prestataire de services aux termes de la présente entente, la SÉO 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 la SÉO pourra résilier la présente entente, et ce, sans renonciation à tous ses autres droits et recours disponibles de par la Loi ou autrement.

14.6. Nonobstant toute autre disposition des présentes, il est par ailleurs spécifiquement convenu que la présente entente pourra être résiliée par la SÉO 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 de la SÉO 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).*

14.7. En cas de résiliation en vertu de la partie 7, la SÉO s'engage à rémunérer le Prestataire de services pour les services rendus pour la période précédant la résiliation ; la SÉO 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.

Disposition générale

14.8. Relation entre les parties – la SÉO et le Prestataire de services sont des entrepreneurs indépendants et rien dans la présente entente ne doit être interprété comme créant entre la SÉO et le Prestataire de services

une association, un « *joint venture* », une société, une relation fiduciaire, une relation de patron à employé, ou de mandant à mandataire.

14.9. 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 (3^e) 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.

14.10. 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.

14.11. 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 de la SÉO de céder de tels droits et obligations à un tiers sur simple préavis au Prestataire de services si la SÉO 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.

14.12. 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.

14.13. 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.

14.14. 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.

14.15. Lois applicables - La présente entente est régie et doit être interprétée conformément aux Lois en vigueur dans la province de l'Ontario.

La SÉO, représenté en la personne de :



Luc Morin – Directeur général

ANNEXE



<https://baladodecouverte.com>

Créez des circuits qui stimuleront l'activité touristique d'une région. L'ouverture d'un compte commercial vous permet d'offrir des circuits qui séduiront votre clientèle cible. Attirez davantage de visiteurs en leur offrant des bonis, tels des rabais dans certains commerces.

Les circuits seront assemblés et modifiés par vous, à même le module d'assemblage;

- L'entretien, les réparations en cas de panne de service du réseau et les mise à jour des technologies (exemple: update to iOS 10) sont inclus dans les tarifs.
- Interface trilingue: Français, anglais et espagnol, réglable via le menu à *propos de l'appli*
- Recherche rapide des circuits locaux à moins de 25 km
- Menu Alentours à l'ouverture de l'Appli
- Recherche détaillée à même l'application ; par territoire (pays-province-ville) et/ou par langue, par carte géographique de tous les circuits, par mots-clés, par rayon de 150 km autour, du plus près au plus loin
- Km versus Miles: Réglable via le menu à *propos de l'appli*
- Regroupement de plusieurs circuits d'une même catégorie (ou région)
- Préchargement des circuits (pour fonctionner sans Internet)

Statistiques du nombre d'appareils qui accèdent à un circuit, du nombre d'accès au circuit et du nombre de pré chargements du circuit, pour ceux qui veulent fonctionner sans Internet par la suite.

Avantages :

- Possibilité d'ajouter et de modifier les circuits en tout temps (sans dépasser les circuits au forfait)
- Textes et photos sont acceptés, sans limite de quantité
- Jusqu'à 200 Mb de bandes audio MP3 et/ou vidéo MP4 par circuit
- Option de visionner les capsules avant de s'y rendre

Inconvénients :

- Tous les circuits se ressemblent sur l'application
- Application semble dédiée aux circuits historiques
- Le touriste ne peut pas choisir selon ses intérêts / catégories

Fonctionne avec :

- Application Android + Application iOS + site Web régulier + site mobile