



---

**DEMANDE DE QUALIFICATION DC-2017-SY-03 SERVICES DE RECHERCHE, ADDENDA N<sup>o</sup> 2**

---

**DC-2017-SY-03 Services de recherche**

**Date et heure limites :**

Le 24 février 2017  
à 14 h  
(heure du Pacifique)

**Date de publication :** Le 17 février 2017      **Expéditeur :** Service d'approvisionnement de DC

---

**Destinataires :** Tous les fournisseurs      **Courriel :** [procurement@destinationcanada.com](mailto:procurement@destinationcanada.com)

---

**Vous trouverez ci-dessous les réponses à certaines questions qui nous ont été posées en date du 30 janvier 2017 au sujet de la DDQ DC-2017-SY-03 Services de recherche.**

Q1. *La dernière page donne la proportion de voyageurs par marché et signale qu'en Chine, au Mexique, au Brésil et en Inde, l'échantillon proviendra seulement de certaines villes. Pouvez-vous préciser de quelles villes il s'agit?*

**Réponse :**

- a. En Chine, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles le Canada est autorisé à se promouvoir directement auprès des consommateurs en vertu de son statut de destination approuvée (SDA) : Beijing, Shanghai, Guangzhou, Shenzhen, Chengdu, Shenyang, Hangzhou, Suzhou, Xian, Qingdao et Nanjing
- b. Au Mexique, l'échantillon doit être circonscrit aux trois plus grandes villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Mexico, Guadalajara et Monterrey.
- c. En Inde, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Mumbai, Delhi, Chennai, Kolkata, Hyderabad et Bangalore.
- d. Au Brésil, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Salvador, Brasilia/Distrito Federal, Recife, Fortaleza, São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba et Porto Alegre.

- Q2. *Pour la réponse à E3.1 – Compétences et innovation. On nous demande de dresser la liste des compétences dans le tableau. Voulez-vous une description détaillée des compétences, ou une simple liste suffit-elle?*

Réponse :

Veuillez limiter à une page le tableau de vos compétences actuelles et futures; nous pouvons accepter une deuxième page décrivant brièvement les compétences prévues dans l'avenir.

- Q3. *DC sollicite-t-elle uniquement des propositions d'entreprises privées, excluant les universités?*

Réponse :

DC accepte les propositions d'universités.

- Q4. *Pour les groupes de discussion, DC demande de prévoir une « connexion audiovisuelle ». Doit-on en conclure que DC demande aux soumissionnaires d'inclure le coût de la diffusion en direct des réunions des groupes?*

Réponse :

Pour préciser, « connexion audiovisuelle » englobe l'enregistrement audio et vidéo et la diffusion en continu sur le Web pour la visualisation à distance.

- Q5. *DC s'attend-elle qu'une personne soit disponible sur place dans le marché? – Chaque semaine? À certaines heures données?*

Réponse :

Dans le cadre de cette DDQ, DC ne s'attend pas à ce que les soumissionnaires aient une présence sur place dans le marché.

- Q6. *Quel est le niveau d'investissement total prévu dans le projet?*

Réponse :

Pour la durée de cette convention d'offre à commandes (trois ans avec possibilité de deux ans de prolongation annuelle), l'investissement total consacré à chaque répertoire est laissé à la discrétion de Destination Canada. DC ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à chaque répertoire, ni quant à la valeur ou au volume du travail que pourrait représenter chaque projet réalisé.

- Q7. *Combien de « sous-projets » prévoyez-vous?*

Réponse :

Voir la réponse ci-dessus; le nombre de sous-projets sera laissé à la discrétion de DC.

- Q8. *Les entreprises admises au répertoire doivent-elles renégocier chaque « sous-contrat »?*

Réponse :

Si la structure d'un projet est simple et s'inscrit dans le cadre de tarification défini à la section F – Tarification, le projet peut aller de l'avant sans que le prix ne doive être renégocié. DC se réserve toutefois le droit de négocier la tarification de chaque projet, soit avec un seul entrepreneur inscrit au répertoire, soit en lançant une demande de propositions avec négociations à l'intérieur du répertoire afin de solliciter des tarifs et des propositions de plusieurs entrepreneurs inscrits au répertoire.

- Q9. *Si un soumissionnaire souhaite déposer une proposition uniquement pour les éléments qualitatifs et quantitatifs, mais non pas pour les éléments créatifs, peut-il le faire? Le soumissionnaire devrait-il plutôt s'associer à une entreprise de création pour soumettre une proposition? Quelle option lui donnerait les meilleures chances de réussite?*

Réponse :

Nous encourageons votre entreprise à soumettre une proposition qui correspond à ses points forts. Les articles E.3 et E.6 indiquent que la note attribuée aux compétences et à l'innovation représente 20 % de la note totale. Bien qu'il puisse être avantageux de posséder un large éventail de compétences pour obtenir une note élevée dans cette section, il n'est pas nécessaire de posséder des compétences dans TOUS les domaines énumérés dans la portée des travaux (C2.2 et C3.2) pour que votre proposition soit envisagée dans le cadre de ce concours.

- Q10. *Les critères D.1 et D.2 exigent que le soumissionnaire soit une entreprise légalement constituée en société, en activité depuis au moins 5 ans. En exigeant un nombre d'années d'activité aussi élevé, Destination Canada risque de passer outre au potentiel offert par certaines méthodes de recherche nouvelles et innovantes, certes, mais qui ont fait leurs preuves. Dans cette DDQ, Destination Canada demande des détails qui témoignent de la capacité avérée des entreprises à réaliser des projets de recherche (E.1.3 et E.4.3) et les soumissionnaires qui peuvent non seulement répondre à ces critères, mais obtenir de bonnes notes, ne devraient pas être disqualifiés simplement d'après le nombre d'années d'existence de leur entreprise. C'est pourquoi nous suggérons respectueusement à Destination Canada de supprimer l'exigence d'un nombre minimum d'années d'activité ou, si c'est impossible, de la réduire à un an, afin de profiter de la plus grande marge possible pour comprendre la variété des services offerts dans le marché, et particulièrement les récentes innovations en matière d'outils et de méthodes de recherche.*

Réponse :

DC a publié l'addenda n° 1, révisant les critères impératifs D.1 et D.2 comme suit : « Le soumissionnaire doit être une entreprise légalement constituée en société ou un établissement universitaire. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence? »

- Q11. *À l'article F.1, pour le sondage, souhaitez-vous obtenir une proposition de prix pour l'échantillon total, soit 1 500 répondants? 125 pour chaque pays énuméré à l'annexe 6?*

Réponse :

La proposition de prix du paragraphe F.1.1 concerne un échantillon de n=1 500 dans chaque pays; il s'agit de la taille d'échantillon qui, par le passé, s'est avérée suffisante pour mener des analyses de sous-groupes dans chaque pays. Si votre entreprise est en mesure de proposer des prix pour plusieurs pays, veuillez recopier le tableau pour chacun des pays dans lesquels votre entreprise peut travailler. Signalons qu'il n'est pas obligatoire de posséder des capacités de recherche dans tous les pays.

- Q12. *Au paragraphe E.1.3, vous nous demandez d'« inclure le rapport final d'un de ces projets, illustrant vos compétences, votre maîtrise des techniques d'analyse et votre capacité à résumer vos conclusions. » Nous effectuons des recherches exclusives qui ne peuvent être communiquées sans la permission de nos clients. En réponse à cette exigence, accepteriez-vous un rapport dans lequel toutes les références au client sont supprimées?*

Réponse :

Oui. Nous acceptons les rapports de recherche qui préservent l'anonymat du client pour qui il a été rédigé. Notre but est de comprendre le style de rapport, de rédaction, d'analyse et d'interprétation de tous nos soumissionnaires.

Q13. *Pourriez-vous nous faire part du budget que vous prévoyez pour la portée des travaux? Si vous ne pouvez pas nous fournir vos prévisions budgétaires actuelles, pourriez-vous nous indiquer le budget de l'année dernière, pour nous donner une idée?*

Réponse :

Pour les cinq années du cycle de vie du répertoire (trois ans + option de prolongement annuel pour un total de cinq ans), le budget potentiel pourrait atteindre cinq millions de dollars pour chaque répertoire (recherche quantitative et recherche qualitative). DC ne s'avance cependant pas quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué durant cette période.

Q14. *Dans les sections qualitative et quantitative, vous nous demandez un rapport d'un projet de recherche que nous avons réalisé. Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir un exemple de rapport pour des raisons de confidentialité du client, que proposez-vous comme solution de remplacement? Nous pouvons rendre un rapport anonyme, mais nous savons d'expérience que cette technique réduit souvent la force des conclusions et risque de limiter la capacité de Destination Canada à saisir nos véritables compétences.*

Réponse :

Comme le signale la réponse à la question 12, notre but est de comprendre le style de rapport, de rédaction, d'analyse et d'interprétation de tous nos soumissionnaires. Le contenu en soi n'est pas aussi important que la capacité de présenter un document clair et concis qui fait progresser le lecteur des données aux commentaires, puis aux mesures à prendre. Nous préférons que tous les soumissionnaires nous présentent un rapport de recherche déjà réalisé. Si un soumissionnaire préfère réellement nous présenter autre chose, il peut le faire à sa discrétion, en décrivant en une page son style de rapport, de rédaction, d'analyse et d'interprétation.

Q15. *À la page 17, vous nous demandez notre tarification pour les groupes de discussion en ligne, mais la DDQ ne précise pas de quel genre de groupe de discussion en ligne il s'agit. Nous effectuons ce genre d'étude de différentes façons : par webcaméra, clavardage en ligne ou babillard électronique asynchrone (sur plusieurs jours). Sur quelle base devons-nous établir notre tarification?*

Réponse :

En ce qui concerne les tarifs de la partie F1.2, Groupes de discussion en ligne, nous visons à saisir la tarification des groupes de discussion en ligne les plus simples, soit en temps réel ou par babillard électronique, où l'animateur et les répondants interagissent dans un environnement sécurisé. Nous savons que les différents soumissionnaires voudront sans doute mener leurs études par groupes de discussion en ligne de différentes manières; si la méthode privilégiée par votre entreprise ne concorde pas avec la description ci-dessus, veuillez le souligner dans votre proposition de prix.

Q16. *À la page 11, vous nous demandez de ne pas dépasser une page pour notre réponse à chacune des questions. Veuillez préciser ce que vous entendez par question. Par exemple, si E.1.2 est une question, sommes-nous limités à une page par personne clé, ou une page pour toutes les personnes que nous proposons pour le compte? Cette question s'applique à plusieurs autres parties de la DDQ.*

Réponse :

- E.1.1 et E.4.1 – une seule page pour l'aperçu et l'historique de l'entreprise.
- E.1.2 et E.4.2 – une seule page pour chaque membre du personnel clé.
- E.1.3 et E.4.3 – une seule page pour chaque description de projet; aucune limite pour le rapport final d'un de ces projets.
- E.2.1 et E.5.1 – une seule page pour les enjeux propres à l'industrie touristique.
- E.2.2 et E.5.2 – une seule page pour les types de recherche pour anticiper les changements.
- E.3.1 et E.6.1 – une seule page pour le tableau de vos compétences actuelles et futures; nous pouvons accepter une deuxième page décrivant brièvement les compétences prévues dans l'avenir.

Q17. À la page 16, vous nous demandez une proposition de prix pour une étude quantitative comportant  $n=1\ 500$  entrevues, mais vous ne précisez pas quelle devrait être la portée géographique de cette étude. Devons-nous présumer qu'il s'agit d'une seule étude (même méthodologie) menée à la fois dans 12 marchés en même temps? Si oui, devons-nous également présumer que l'échantillon serait de  $n=1\ 500$  par marché? Sinon, devons-nous proposer un prix pour réaliser une seule étude, dans un seul pays, sur un échantillon de  $n=1\ 500$  et indiquer les variations de prix entre différents pays?

Réponse :

Il est peu probable que nous menions une même étude dans les 12 marchés au même moment. Veuillez indiquer le prix proposé pour mener une seule étude, dans un pays à la fois, sur un échantillon de  $n=1\ 500$ , et indiquer les variations de prix entre différents pays.

Q18. Nous avons l'intention de soumettre une proposition relative à la section sur la recherche qualitative et à la section sur la recherche quantitative. Or, les paragraphes E.2.1 et E.5.1 demandent les mêmes renseignements. Est-il acceptable de ne remplir qu'un seul des deux, étant donné que la méthodologie n'a rien à voir avec la question?

Réponse :

Les soumissions qui portent à la fois sur la recherche qualitative et quantitative peuvent donner la même réponse dans ces deux sections. Veuillez cependant prendre soin d'inscrire la réponse en entier dans les deux propositions. En effet, comme il est possible que le comité d'évaluation des propositions soit différent pour les volets qualitatif et quantitatif, vous devez inscrire une réponse complète à chacune des sections de vos propositions.

Q19. Quelle méthode employez-vous pour attribuer des points aux propositions? À titre d'exemple, 35 % des points alloués à la recherche qualitative reposent sur les études de cas que nous fournissons, mais comment DC prévoit-elle les évaluer? Dans notre texte, devrions-nous insister davantage sur notre expérience en marketing de destination, nos méthodologies, etc.? En ayant une idée de la façon d'évaluer les réponses, nous serons plus à même de soumettre une proposition concise.

Réponse :

Les caractéristiques pertinentes sont, en ordre d'importance :

- a) la pertinence de l'approche et de la méthodologie;
- b) la pertinence du cas décrit;
- c) les fonctions du personnel clé.

Q20. Dans la proposition financière, la catégorie « Chercheur principal » est-elle la seule qui doit figurer dans le tableau 1?

Réponse :

Veuillez indiquer le tarif de chacun des chercheurs de niveau supérieur que vous avez identifiés à titre de personnel clé dans les paragraphes E.1.2 et E.4.2. Dans le tableau, vous pouvez remplacer « Chercheur principal » par le nom de la personne clé.

Q21. *Comment prévoyez-vous répartir les 30 % alloués à l'évaluation de la tarification pour les soumissionnaires qui répondent à la portée des travaux de la sous-section C.2, Recherche quantitative en utilisant le tableau 1 et le tableau 2 (et non pas le tableau 3)?*

Réponse :

Le tableau 3 et le tableau 4 du paragraphe F.1.1 (et du paragraphe F.1.2) seront les principales grilles de tarification comparatives employées dans l'évaluation du prix comptant pour 30 %.

Le tableau 1 du paragraphe F.1.1 (et du paragraphe F.1.2) nous aidera à saisir les tarifs horaires demandés pour les analyses et travaux supplémentaires.

Le tableau 2 du paragraphe F.1.1 (et du paragraphe F.1.2) nous aidera à saisir les tarifs horaires de certains employés dont les compétences peuvent être requises par les soumissionnaires.

Il appartient à DC, à son entière discrétion, de recourir au tableau 1 et au tableau 2 à titre de critères supplémentaires si l'évaluation des tableaux 3 et 4 révèle une tarification comparable entre soumissionnaires.

Q22. *Mon entreprise existe depuis quatre ans et est sur le point de se constituer en société, d'où ma question : doit-on satisfaire aux critères impératifs dès maintenant, ou peut-on les interpréter comme devant être satisfaits au cours de la période de l'entente? Dans notre cas, par exemple, nous deviendrions admissibles dans un an (du point de vue de l'expérience et de la constitution en société).*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 10, DC a publié l'addenda n° 1, éliminant le nombre minimum d'années d'existence à titre de société. Tels que révisés, les critères impératifs D.1 et D.2 se lisent comme suit : « Le soumissionnaire doit être une entreprise légalement constituée en société ou un établissement universitaire. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence? »

Q23. *Quelles sont les exigences linguistiques rattachées à chaque pays mentionné à l'annexe 6?*

Réponse :

<b>Royaume-Uni</b>	anglais
<b>Australie</b>	anglais
<b>États-Unis</b>	anglais
<b>Canada</b>	français (canadien) et anglais
<b>France</b>	français
<b>Inde</b>	anglais
<b>Allemagne</b>	allemand
<b>Japon</b>	japonais
<b>Corée du Sud</b>	coréen
<b>Chine</b>	chinois simplifié

<b>Mexique</b>	espagnol
<b>Brésil</b>	portugais

Q24. *DC envisagerait-elle de reporter d'une semaine la date limite de la DDQ, en raison du jour de la Famille, un jour férié en Ontario?*

Réponse :

Malheureusement, il nous est impossible de reporter la date limite d'une semaine.

Q25. *Personnel et expérience (E.1 et E.4) : chaque description de projet peut-elle prendre une page, ou devons-nous décrire les trois exemples sur une même page?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 16 :

- E.1.3 et E.4.3 – une seule page pour chaque description de projet; aucune limite pour le rapport final d'un de ces projets.

Q26. *Personnel et expérience (E.1 et E.4) : devons-nous décrire l'équipe affectée au compte de DC ET l'équipe de remplacement sur une même page?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 16 :

- E.1.2 et E.4.2 – une seule page pour chaque membre du personnel clé.

La question du personnel de remplacement peut être abordée dans un paragraphe décrivant brièvement comment vous prévoyez assurer un niveau de service constant. Si vous prévoyez désigner certaines personnes pour faire partie de l'équipe de remplacement, veuillez indiquer simplement leur nom et leur titre.

Q27. *Personnel et expérience (E.1 et E.4) : l'exemple de rapport doit-il également se limiter à une page, ou pouvons-nous le soumettre à part? Pourriez-vous préciser davantage ce que vous souhaitez obtenir?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 16 :

- E.1.3 et E.4.3 – une seule page pour chaque description de projet; aucune limite pour le rapport final d'un de ces projets.

Pour de plus amples précisions sur l'exemple de rapport, veuillez lire la réponse à la question 14.

Q28. *Compétences et innovation (E.3 et E.6) : veuillez confirmer que nous devons nous limiter à une seule page pour décrire en détail toutes nos compétences actuelles et futures. Cette restriction limite passablement notre capacité à bien décrire ces compétences.*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 16 :

- E.3.1 et E.6.1 – une seule page pour le tableau de vos compétences actuelles et futures; nous pouvons accepter une deuxième page décrivant brièvement les compétences prévues dans l'avenir.

Q29. *Personnel et expérience (E.1 et E.4) : si nous soumissionnons pour les deux sections, pouvons-nous inscrire un renvoi à E.1.2 en réponse à E.4.2?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 18 :

Les soumissions qui portent à la fois sur la recherche qualitative et quantitative peuvent comporter la même réponse dans ces deux sections. Veuillez cependant prendre soin d'inscrire la réponse en entier dans les deux propositions. En effet, comme il est possible que le comité d'évaluation des propositions soit différent pour les volets qualitatif et quantitatif, vous devez inscrire une réponse complète à chacune des sections de vos propositions.

Q30. *Connaissance de l'industrie du tourisme et des voyages (E.2) : si nous soumissionnons pour les deux sections, pouvons-nous inscrire un renvoi à E.2.1 en réponse à E.5.1?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 18 :

Les soumissions qui portent à la fois sur la recherche qualitative et quantitative peuvent comporter la même réponse dans ces deux sections. Veuillez cependant prendre soin d'inscrire la réponse en entier dans les deux propositions. En effet, comme il est possible que le comité d'évaluation des propositions soit différent pour les volets qualitatif et quantitatif, vous devez inscrire une réponse à chacune des sections de vos propositions.

Q31. *Emplacement des groupes de discussion (F.1.2) : étant donné l'incidence considérable de l'emplacement des groupes de discussion sur le prix, DC pourrait-elle préciser une ville dans chaque marché, afin de simplifier la proposition de tarification?*

Réponse :

Aux fins de comparaison, veuillez indiquer le prix proposé pour réunir un groupe de discussion hors ligne dans les villes suivantes. Veuillez noter que votre entreprise ne doit pas nécessairement proposer un prix pour chacune de ces villes pour être prise en considération.

<b>Royaume-Uni</b>	Londres
<b>Australie</b>	Sydney
<b>États-Unis</b>	Boston
<b>Canada</b>	Vancouver
<b>France</b>	Paris
<b>Inde</b>	Mumbai
<b>Allemagne</b>	Francfort



<b>Japon</b>	Tokyo
<b>Corée du Sud</b>	Séoul
<b>Chine</b>	Beijing
<b>Mexique</b>	Mexico
<b>Brésil</b>	São Paolo

Q32. *Sondage en ligne (F.1.1) : DC pourrait-elle confirmer les villes visées en Chine, au Mexique, au Brésil et en Inde?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 1 :

- a. En Chine, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles le Canada est autorisé à se promouvoir directement auprès des consommateurs en vertu de son statut de destination approuvée (SDA) : Beijing, Shanghai, Guangzhou, Shenzhen, Chengdu, Shenyang, Hangzhou, Suzhou, Xian, Qingdao et Nanjing
- b. Au Mexique, l'échantillon doit être circonscrit aux trois plus grandes villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Mexico, Guadalajara et Monterrey.
- c. En Inde, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Mumbai, Delhi, Chennai, Kolkata, Hyderabad et Bangalore.
- b. Au Brésil, l'échantillon doit être circonscrit aux villes dans lesquelles la plupart des voyageurs long-courriers habitent : Salvador, Brasilia/Distrito Federal, Recife, Fortaleza, São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba et Porto Alegre.

Q33. *Sondage en ligne (F.1.1) : aux fins de cet exemple de projet, DC pourrait-elle suggérer le nombre de questions ouvertes à prévoir dans notre tarification?*

Réponse :

Veuillez limiter la tarification du tableau 4 du paragraphe F.1.1 à une seule question totalement ouverte.

Q34. *Une université publique (à but non lucratif) des États-Unis serait-elle considérée comme étant une « entreprise légalement constituée en société et en activité »?*

Réponse :

Comme l'indique la réponse à la question 3 :

- DC accepte les propositions d'universités.

Comme l'indique la réponse à la question 10 :

- DC a publié l'addenda n° 1, révisant les critères impératifs D.1 et D.2 comme suit : « Le soumissionnaire doit être une entreprise légalement constituée en société ou un établissement universitaire. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence? »