

**T O U R I S M E**



## **APPEL D'OFFRES**

**Sélection d'une agence marketing**

**AVRIL 2026**



## Table des matières

1.	À propos de Tourisme Laval	3
2.	Description du projet	3
3.	Description du mandat	5
4.	Durée du contrat	8
5.	Pour plus de renseignements sur le projet	8
6.	Date limite de réponse	9
7.	Format attendu de la soumission et son contenu	9
7.	Sélection du prestataire de service	9
8.	Obligations	13
9.	Gestion de projet	14
10.	Processus d'approbation	14
11.	Contrôle de la qualité	14
12.	Droits d'auteur	15
13.	Prérequis pour la remise des soumissions	16
14.	Engagements	20
15.	Documents à joindre	21
	Annexe A - Formulaire de prix	21
	Annexe B - Lettre du soumissionnaire	22
	Annexe C - Une copie de son immatriculation au Registraire des entreprises	23
	Annexe D - Attestation d'assurance(s) PROFESSIONNELLE ET CIVILE	23
	Annexe E - Formulaire de déclaration	25
	Annexe F - Copie des addendas signés (s'il y a lieu)	25



## 1. À propos de Tourisme Laval

### a. Mission de l'organisme

Tourisme Laval est une organisation à but non lucratif (OBNL) et en tant qu'association touristique régionale (ATR), elle assure le leadership sur le plan de l'accueil et de la promotion des attraits, contribue au développement de Laval comme destination touristique et joue le rôle d'agent rassembleur auprès des membres et des partenaires, dans une perspective de développement durable.

Tourisme Laval est le partenaire régional privilégié par le ministère du Tourisme (MTO) et à cet effet, elle joue un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de son territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales.

Tourisme Laval oriente et anime l'industrie touristique régionale et contribue activement à sa prospérité économique en favorisant, de façon coordonnée et intégrée, sa promotion et sa mise en marché, son développement et l'accueil des touristes.

Tourisme Laval collabore avec près de 200 membres de divers secteurs en lien avec l'industrie touristique et son portefeuille de services s'adresse à l'ensemble de ses membres et partenaires.

Tourisme Laval contribue aussi à la création de nouvelles expériences touristiques avec des initiatives qui se démarquent sur plusieurs créneaux, soit le tourisme d'affaires et de congrès, familial, culturel, gourmand et sportif. À cet égard, l'organisme conçoit et diffuse des outils d'information touristique sur la destination, encourage le développement de nouveaux produits touristiques, favorise la collaboration, l'esprit de concertation et les partenariats entre les acteurs lavallois du milieu et contribue également au développement d'une communauté touristique créative et novatrice.

## 2. Description du projet

### a. Mise en contexte

Tourisme Laval souhaite amorcer une transformation de ses pratiques afin de renforcer son rôle comme moteur de croissance de la destination. Dans un environnement où les comportements des voyageurs évoluent rapidement et où la concurrence entre les



destinations s'intensifie, l'organisation vise à moderniser ses approches pour maximiser son impact.

L'ambition est claire : évoluer vers un modèle d'Association touristique régionale (ATR) davantage piloté par la donnée, capable de mieux comprendre ses clientèles, d'orienter ses décisions de manière plus éclairée et de mesurer concrètement la contribution de ses actions.

Cette transformation vise notamment à générer une valeur incrémentale tangible, tant en termes d'achalandage touristique que de retombées économiques pour la destination et ses partenaires.

Dans ce contexte, Tourisme Laval souhaite s'adjoindre les services d'une firme spécialisée afin de l'accompagner dans cette transformation.

Sans s'y limiter, les besoins de Tourisme Laval auxquels la firme devra répondre :

- Évaluer les pratiques actuelles en matière de marketing, de données et de mesure de la performance;
- Définir une vision et une feuille de route vers un modèle d'ATR piloté par la donnée;
- Identifier les leviers de croissance permettant d'augmenter l'achalandage et les retombées économiques;
- Structurer une approche de mesure de la performance permettant de mieux relier les investissements aux résultats;
- Recommander les outils, les indicateurs et les pratiques nécessaires à une prise de décision plus éclairée;
- Accompagner les équipes dans l'implantation des nouvelles pratiques et dans la gestion du changement.

## **b. Les objectifs**

Dans le cadre du présent appel d'offres, il est important de préciser que Tourisme Laval est actuellement engagé dans un exercice structurant d'élaboration de son nouveau plan stratégique. Cette démarche, toujours en cours, vise à redéfinir les grandes orientations organisationnelles, les priorités d'intervention ainsi que les cibles de performance à moyen et long terme. Par conséquent, les objectifs organisationnels détaillés ne sont pas présentés à ce stade-ci, puisqu'ils feront l'objet d'une formalisation ultérieure.



Néanmoins, les objectifs marketing identifiés dans le présent document s'inscrivent dans une logique de continuité, de performance et d'optimisation, en cohérence avec les ambitions de croissance et de rayonnement de la destination. La firme retenue devra faire preuve d'agilité afin d'arrimer ses recommandations et ses actions aux orientations stratégiques qui seront précisées au cours du mandat.

### **3. Description du mandat**

Tourisme Laval requiert, par le présent appel d'offres, les services d'une firme spécialisée pour effectuer le mandat ci-après énuméré.

#### **1) Gestion média**

Dans le cadre du présent mandat, la firme retenue devra assurer une prise en charge complète et intégrée des activités de gestion média pour Tourisme Laval, couvrant l'ensemble du cycle de vie des campagnes, de la planification stratégique à l'analyse de performance.

À ce titre, elle sera responsable de la planification annuelle, réalisée en collaboration étroite avec l'équipe marketing, incluant un exercice structuré visant à définir une stratégie média globale ainsi qu'un plan média de haut niveau. Celui-ci devra proposer des allocations budgétaires préliminaires par initiative, permettant d'atteindre efficacement les clientèles cibles avec les messages appropriés, aux moments les plus pertinents de l'année.

La firme devra également assurer la mise en place des campagnes, comprenant l'élaboration de plans média détaillés par période, la coordination et la gestion des partenaires, ainsi que l'ajustement des stratégies en fonction des performances observées. Elle prendra en charge les achats média, le déploiement des campagnes et veillera à l'assurance qualité des mises en ligne.

En matière de gestion des campagnes, la firme devra mettre en œuvre des processus d'optimisation continue selon un workflow structuré, incluant des rencontres bihebdomadaires ou mensuelles afin d'assurer un alignement constant avec les objectifs et les priorités de l'organisation.

Finalement, la firme sera responsable du suivi et de l'analyse de performance, incluant la tenue de rencontres de suivi mensuelles ou trimestrielles, ainsi que la production de



bilans de fin de campagne. Ces analyses devront être claires, actionnables et orientées vers l'amélioration continue des résultats.

L'enveloppe budgétaire pourrait se situer entre 650 000\$ à 850 000\$ et sujette à changements.

Les objectifs spécifiques pour ce volet sont :

- Générer de l'achalandage et des retombées économiques arrimées aux objectifs d'affaires du plan marketing
- Maximiser l'efficacité des investissements médias et du Grant
- Couvrir l'ensemble du parcours client selon les différentes clientèles (Agrément, Affaires et Sports)
- Améliorer la mesure et l'attribution
- Optimiser en continu la performance

## **2) Mise en place d'une structure de stratégie de données**

Ce volet vise à mettre en place une structure de données permettant de mieux mesurer, piloter et optimiser la performance des initiatives marketing. Il comprend la définition d'un cadre d'indicateurs, l'implantation de balises et la centralisation des données dans un outil, ainsi que le développement d'outils de suivi et la mise en place de tableaux de bord.

Selon la qualité des données disponibles, une analyse causale pourra être réalisée afin de mieux comprendre l'impact réel des investissements. L'ensemble de la démarche vise à permettre une prise de décision plus éclairée et à mieux relier les actions marketing aux résultats d'affaires.

Les objectifs spécifiques sont :

- Établir les fondements nécessaires à l'implantation d'un entrepôt ou d'un lac de données
- Centraliser et unifier les données
- Mieux comprendre les clientèles
- Soutenir la prise de décision
- Mesurer la performance et l'impact
- Optimiser les investissements



### **3) Accompagnement stratégique marketing numérique**

Ce volet vise à accompagner Tourisme Laval dans l'évolution de son écosystème numérique afin d'améliorer l'expérience client, d'optimiser la performance marketing et de soutenir sa mission.

Il comprend notamment la refonte du site Web, incluant l'amélioration des parcours utilisateurs, l'intégration d'un espace client performant et l'optimisation de la découvrabilité (SEO/GEO).

Le mandat inclut également la structuration et l'activation des données clients à travers la mise en place ou l'optimisation d'un CRM, ainsi que le développement d'une approche d'audiences permettant de mieux cibler, personnaliser et optimiser les initiatives médias.

L'ensemble de l'intervention vise à mieux connecter les différents leviers numériques : site, données, CRM<sup>1</sup> et média afin d'assurer une exécution cohérente, une meilleure utilisation des données et une contribution plus directe aux résultats d'affaires.

Les objectifs spécifiques sont :

- Améliorer l'expérience Web et les parcours clients
- Accroître la découvrabilité (SEO/GEO)
- Structurer et activer les données (CRM)
- Optimiser les audiences et la performance média
- Refonte technique du site (responsive, mobile first, performance, etc)
- Espace client et volet transactionnel
- Bonnes pratiques UX

### **4) Consultation stratégie d'affaires**

Ce volet vise l'accompagnement de l'organisation dans la structuration et l'exécution de ses initiatives marketing afin d'en améliorer la performance et l'alignement avec les objectifs d'affaires

À cet effet, l'intervention comprend la clarification des priorités l'alignement du plan marketing, ainsi que la définition d'orientations claires et l'optimisation des outils et

---

<sup>1</sup> Tourisme Laval utilise actuellement Salesforce comme CRM et son application PARROT comme outil d'envoi de masse.



pratiques en place. Elle inclut également un soutien à une meilleure utilisation des données pour appuyer la prise de décision.

Le mandat couvre aussi le développement d'initiatives clés, tels que le renouvellement de notre programme d'adhésion pour nos membres ou un cadre pour les dons, partenariats et commandites.

Enfin, un accompagnement est prévu auprès de la direction générale pour structurer une équipe marketing orientée performance et innovation pour accélérer l'exécution des initiatives.

Les objectifs spécifiques à ce volet sont :

- Clarifier les priorités
- Aligner le plan marketing au plan d'affaires
- Structurer les orientations marketing
- Améliorer la performance des outils
- Aider pour exploiter les données
- Accélérer l'exécution marketing

#### **4. Durée du contrat**

En vertu du présent appel d'offres, la durée du contrat liant Tourisme Laval et la firme retenue est de deux (2) ans avec l'option de renouvellement d'un (1) an pour trois périodes additionnelles lors des années subséquentes. Soit au total un mandat potentiel pouvant s'étendre jusqu'à une période de cinq (5) ans (2+1+1+1).

#### **5. Pour plus de renseignements sur le projet**

Le prestataire de services doit soumettre par écrit toutes questions relatives aux documents d'appel d'offres à la représentante de Tourisme Laval, au plus tard, sept (7) jours avant la date de fin du processus à l'adresse suivante :

[aharvey@tourismelaval.com](mailto:aharvey@tourismelaval.com)

Toutes questions posées à Tourisme Laval seront ensuite transmises à l'ensemble des soumissionnaires.



## 6. Date limite de réponse

La date limite pour la remise des soumissions est le 8 mai 2026.

Tourisme Laval se réserve le droit d'apporter des modifications au présent document d'appel d'offres avant la date limite du dépôt des soumissions et, le cas échéant, de modifier la date limite du dépôt des soumissions.

## 7. Format attendu de la soumission et son contenu

Le prestataire de services devra déposer une seule soumission en se conformant aux exigences du présent document d'appel d'offres. En l'absence de documents ou de la non-conformité des documents soumis, la proposition pourrait être rejetée.

### a. Règles de présentation

La présentation doit impérativement :

- Être rédigée en français;
- Présenter la personne responsable du dossier et l'équipe;
- Contenir toutes les informations servant à répondre aux critères d'évaluation;
- Un échéancier de travail et des livrables;
- Les modalités de paiement, les coûts des différents volets et l'ensemble des frais afférents;
- Respecter le format 8 ½ po (portrait ou paysage) imprimable;
- Joindre les annexes;
- Être envoyé en format PDF (un seul document sera accepté).

### b. Comment faire parvenir sa soumission à Tourisme Laval

Le prestataire de services doit faire parvenir sa soumission par courriel, à l'adresse courriel suivante : [aharvey@tourismelaval.com](mailto:aharvey@tourismelaval.com) . Un accusé de réception lui sera envoyé dans les 24 heures ouvrables suivant la réception du document.

## 7. Sélection du prestataire de service

### a. Processus de sélection

À la suite de l'analyse des soumissions, les trois prestataires de services ayant obtenu les



meilleures notes seront invités à faire une présentation devant le comité de sélection à la date déterminée par Tourisme Laval. Les frais liés à la présentation des soumissions sont à la charge du prestataire de services.

## b. Critères d'évaluation

Cette section présente les critères qui seront utilisés par le comité de sélection pour évaluer les soumissions des prestataires de services.

Critères	Pondération	Note (sur 10)	Score pondéré
1. Expérience du prestataire	25%		
2. Réalisation et étude de cas	25%		
3. Approche et méthodologie	25%		
4. Tarification et services rémunérés	15%		
Sous-total	90%		
5. Présentation	10%		
Total	100%		/10

### 1. Expérience du prestataire de services (25 points)

- Présentation de la firme / Qualité du portfolio
- Pertinence et diversité des services offerts
- Équipe dédiée au projet
- Expérience dans des mandats similaires
- Démontrer votre compréhension du mandat
- Démontrer votre connaissance des marchés que vise l'organisation

### 2. Réalisation et étude de cas (25 points)

- Similarité entre le projet de Tourisme Laval, les réalisations et les résultats mesurables obtenus.
- Trois références du prestataire de services (ces personnes pourront être contactées).



### 3. Approche et méthodologie (25 points)

- Présentation de la méthodologie et approches proposées
- Capacité d'optimisation et d'amélioration continue
- Clarté de l'approche avec jalons et livrables attendues

### 4. Tarification et services rémunérés (formulaire de prix) (15 points)

### 5. Qualité globale lors de la présentation (10 points)

À la suite de l'analyse des soumissions, les trois firmes ayant obtenu les meilleurs pointages pourront être invitées à participer à une rencontre de présentation en personnes devant le comité de sélection de Tourisme Laval.

Cette étape vise à valider certains éléments de la proposition déposée, à apprécier la qualité de la communication de la firme ainsi que sa capacité à établir une relation de collaboration efficace.

La présentation sera évaluée selon les critères suivants :

- Clarté et structure de la présentation
- Compréhension et maîtrise du mandat
- Qualité des échanges
- Capacité à vulgariser et à défendre les recommandations
- Cohérence globale

Aucun nouvel élément majeur ne devra être introduit lors de la présentation; celle-ci doit s'appuyer sur la soumission déposée.

#### **d. Présentation et dispositions**

Les firmes auront 45 minutes pour faire valoir leurs compétences et démontrer leur expertise et leur expérience.

Par la suite, les membres du comité de sélection disposeront d'une période de trente (30) minutes pour poser des questions aux représentants des firmes soumissionnaires.

L'équipe de présentation des firmes devra comprendre un maximum de cinq personnes, dont au moins trois qui seraient directement affectées au compte de Tourisme Laval.



Le pointage final demeurera confidentiel auprès des différentes parties prenantes décisionnelles (comité de sélection et conseil d'administration) et ne sera pas transmis aux différents proposants.

#### f. Calendrier du processus de sélection

Action	Date
Lancement du processus d'appel d'offres	15 avril 2026
Date limite pour recevoir les questions <a href="mailto:aharvey@tourismelaval.com">aharvey@tourismelaval.com</a>	29 avril 2026
Date limite pour la réception des offres par courriel à <a href="mailto:aharvey@tourismelaval.com">aharvey@tourismelaval.com</a>	8 mai 2026
Analyse des dossiers de candidatures	11 au 22 mai 2026
Présentation des agences retenues	25 mai au 3 juin 2026
Adjudication du contrat	Semaine du 8 juin 2026

#### g. Formulaire de prix

Le soumissionnaire doit obligatoirement présenter sa proposition financière selon les éléments suivants :

- Un prix forfaitaire annuel, pour chacun des volets du mandat, pour la première année ainsi que pour la deuxième année;
- Une ventilation détaillée des coûts pour chaque volet, incluant :
  - le nombre d'heures estimées;
  - les catégories de ressources affectées;
  - les taux horaires applicables;
- Les taux horaires pour toute ressource additionnelle pouvant être requise en dehors du forfait;
- Le pourcentage d'indexation applicable entre la première et la deuxième année, le cas échéant.

Les prix unitaires soumis sont fermes pour la durée totale du contrat et comprennent tout ce qui est nécessaire pour la prestation intégrale et parfaite des services professionnels incluant, de façon non limitative, ce qui suit : la main-d'œuvre, les intrants (logiciels, photos et images vidéo, éléments graphiques, etc.) et les équipements nécessaires, les frais généraux, les frais d'administration, le soutien face à des réclamations, les profits et tous les autres frais liés au mandat.

Voir l'annexe A pour le Formulaire de prix.



## **h. Devis et banque d'heures**

Tous les projets, travaux, exécutions, productions, sans aucune exception, doivent être précédés par un devis ou une ventilation du nombre d'heures et être approuvés obligatoirement par Tourisme Laval. Une banque d'heures pourrait être achetée par Tourisme Laval à un tarif horaire fixe (*flat rate*) pour les exécutions rapides et les demandes spéciales. Ces heures sont également assujetties à l'approbation de Tourisme Laval.

## **8. Obligations**

### **a. Obligations du fournisseur**

Le fournisseur s'engage à remplir les obligations suivantes :

- Fournir ses services en collaboration étroite avec Tourisme Laval ou tout autre professionnel, spécialiste ou expert le cas échéant.
- Répondre à toute demande d'information ou de clarification de Tourisme Laval dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande.
- Préserver la confidentialité de la nature de son contrat, des travaux effectués et de toute information confidentielle portée à sa connaissance dans le cadre du projet, sauf quand la loi le requiert ou avec le consentement écrit de Tourisme Laval. Toutefois, cela ne s'applique pas aux renseignements qui sont du domaine public ainsi qu'aux renseignements déjà en possession d'une tierce partie au moment de leur divulgation par le fournisseur.
- Déposer un exemplaire de sa politique de confidentialité à Tourisme Laval. Voir Annexe B - Lettre du soumissionnaire.
- Respecter les ententes et échéanciers.
- Informer la direction de Tourisme Laval de toute apparence de conflit d'intérêts ou de conflit d'intérêts, y compris des mandats avec des organisations similaires à celle de Tourisme Laval.
- Adhérer à nos politiques internes (IA, loi 25, etc.)

Le fournisseur est tenu à une obligation de résultat et doit s'acquitter de sa tâche dans l'intérêt primordial de Tourisme Laval, avec prudence et diligence et conformément aux usages et aux règles de son art.

Le fournisseur demeure en tout temps le seul responsable de tous les actes professionnels posés touchant les services fournis.



## **b. Obligations de Tourisme Laval**

Tourisme Laval s'engage à remplir les obligations suivantes :

- Fournir les données de base en sa possession et qui sont nécessaires à la réalisation des projets.
- Fournir toute collaboration raisonnable pour que le fournisseur soit en mesure d'exécuter lesdits projets efficacement.
- Aviser le fournisseur de toute erreur dans le projet ou de toute contradiction dans les documents dont il a connaissance ou dont Tourisme Laval a été informé.
- Faire le paiement des services au fournisseur conformément aux dispositions des devis et ententes.

Tourisme Laval se réserve le droit, à sa seule discrétion, de :

- Ajuster le volume de services requis pour chacun des volets;
- Redistribuer les budgets entre les volets en fonction des priorités organisationnelles;
- Recourir aux services sur une base horaire selon les taux soumis;
- Ne pas utiliser la totalité des montants prévus au contrat.

## **9. Gestion de projet**

La supervision des campagnes et des tactiques sera assurée par la direction des opérations de Tourisme Laval, et dans certains cas, avec l'appui d'un conseiller spécialisé en marketing numérique et la conseillère stratégique à la PDG.

## **10. Processus d'approbation**

Tous les actifs livrables produits dans le cadre du présent appel d'offres doivent être approuvés par Tourisme Laval avant d'être considérés comme étant finaux (délai de 72 heures minimum).

## **11. Contrôle de la qualité**

Afin d'assurer un suivi et un contrôle des différents livrables, Tourisme Laval peut demander la production d'autres documents, si nécessaire, tels que :

- des rapports budgétaires détaillés sur une base régulière;
- une révision d'une estimation des coûts;



- des changements au plan de travail;
- un nouvel échéancier;
- une description amendée concernant un actif livrable, ou
- des rapports sur l'avancement des travaux.

## 12. Droits d'auteur

En cours d'exécution du contrat et à chacun des livrables, le fournisseur devra livrer exclusivement à Tourisme Laval, qui en acquerra tous les droits de propriété et d'auteur, tout ce qui concerne, entre autres, la recherche, la conception, la réalisation, la diffusion et la production du matériel publié ou diffusé dans le cadre de ce contrat ainsi que tous autres documents afférents au mandat.

Il devra de plus renoncer en faveur de Tourisme Laval à tous les droits d'auteur qui pourraient lui échoir au cours ou par suite de l'exécution du contrat et, à cet effet, il devra s'engager à acquérir et acquitter tous les droits d'auteur des personnes qu'il aura embauchées pour l'exécution du contrat et à céder ces droits d'auteur gratuitement à la fin de chaque mandat. Si les droits cédés ne s'appliquent qu'au mandat, le fournisseur devra le signifier formellement à Tourisme Laval.

Le fournisseur choisi devra garantir qu'il détient tous les droits lui permettant de consentir la cession de droits d'auteur prévue au paragraphe précédent et garantir que Tourisme Laval est protégée contre tout recours, toute poursuite, toute réclamation ou toute demande de la part de toute personne relativement à l'objet desdites garanties. Il est possible que, dans l'ouvrage final fourni, certains éléments y soient incorporés à l'égard desquels il serait impossible d'obtenir une cession complète des droits de propriété intellectuelle en faveur de Tourisme Laval et que, dans de telles circonstances, le fournisseur choisi devra en aviser au préalable Tourisme Laval qui pourra dès lors fournir les instructions qui seront jugées appropriées.

Nonobstant ce qui est écrit aux deux alinéas précédents, le fournisseur pourrait conserver certains droits d'auteur si cela lui permet de réduire les coûts de production de certains projets. Dans un tel cas, il devra le spécifier sur le devis de production et obtenir l'approbation du représentant ou de la représentante de Tourisme Laval avant d'amorcer la production. Il devra joindre audit devis une lettre dans laquelle il dégage formellement Tourisme Laval de toute responsabilité en cas de poursuite ou de réclamation.



Le fournisseur devra s'engager à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour Tourisme Laval contre tout recours, toute poursuite, toute réclamation ou toute demande à l'égard de l'objet des garanties précitées.

Toute résiliation du contrat ne mettra pas fin à la cession de droits d'auteur ainsi qu'aux garanties qui en découlent.

Le fournisseur devra s'engager à respecter les droits de Tourisme Laval sur la documentation, les rapports, notes, progiciels, analyses et expertises que celle-ci mettra à sa disposition dans le cadre de son mandat.

Le fournisseur devra s'engager à acquitter tous les droits ou toutes les redevances payables à tout syndicat ou groupe de talents et de créateurs. Le fournisseur devra garantir que Tourisme Laval est protégée contre tout recours, toute poursuite, toute réclamation ou toute demande découlant d'une infraction à la Loi sur le droit d'auteur et à la Loi sur les marques de commerce, sauf à l'égard de tout recours, toute poursuite, toute réclamation ou toute demande découlant d'une faute de Tourisme Laval.

## **13. Prérequis pour la remise des soumissions**

### **a. Attestation de Revenu Québec**

Le prestataire de services qui soumet sa proposition doit préalablement obtenir et soumettre un document qui confirme qu'il a produit les déclarations exigées en vertu des lois fiscales québécoises et qu'il n'a pas de compte en souffrance à l'égard du ministre du Revenu du Québec. S'il a un compte en souffrance, le recouvrement de ses dettes a été légalement suspendu ou il a conclu une entente de paiement qu'il respecte. Si le prestataire de services compte mandater des partenaires ou sous-traitants pour réaliser ce mandat, ceux-ci doivent également fournir cette attestation.

### **b. Lois et règlements**

Le fournisseur doit se conformer aux lois et ordonnances et aux règlements et décrets des gouvernements du Canada, du Québec ou des municipalités et de leurs organismes, s'appliquant aux services qu'il exécute. Le fournisseur doit être muni des permis, licences et certificats nécessaires à la bonne exécution du contrat. Les frais liés à l'obtention de permis, certificats, licences ou autres, s'il y a lieu, sont à la charge du fournisseur.



### **c. Cession du contrat et sous-contrat**

Le fournisseur ne peut céder le contrat en tout ou en partie à des sous-traitants.

### **d. Résiliation**

La présente convention est automatiquement résiliée et le fournisseur ne peut réclamer d'autres sommes que celles effectivement dues à la date de la résiliation, dans les cas suivants :

- Le fournisseur fait faillite.
- Le fournisseur, dans les cas où il s'agit d'un individu, décède, devient interdit ou incapable d'exécuter ses obligations.
- Le fournisseur, dans le cas où il s'agit d'un individu, fait l'objet de poursuites ou d'allégations qui contreviennent au code d'éthique et de valeurs de Tourisme Laval.
- Le fournisseur transfère une partie des obligations que lui incombe la présente convention, ou fait exécuter les services par des tiers, hors ses employés, sans avoir obtenu l'autorisation de Tourisme Laval.
- Le fournisseur commet une faute dans l'exécution de son mandat, excède les termes de son mandat ou ne remplit pas chacune des obligations décrites à la présente convention, au mieux des intérêts de Tourisme Laval, avec prudence et diligence et conformément aux usages et aux règles de son art.
- Le fournisseur ne peut justifier aux autorités de Tourisme Laval un défaut par rapport aux éléments de confidentialité mentionnés dans le présent appel d'offres.
- Le fournisseur ne respecte pas les échéanciers.

Rien dans le présent article ne doit être interprété comme empêchant Tourisme Laval de réclamer du fournisseur tous les dommages qu'elle peut subir en raison de la résiliation de la présente convention pour l'une ou l'autre des causes ci-dessus mentionnées. De plus, Tourisme Laval peut retenir les sommes dues au fournisseur et opérer compensation entre ces sommes et le montant des dommages subis par elle, sans préjudice à son droit de lui réclamer l'excédent.

### **e. Conflits d'intérêts**

Le fournisseur accepte d'éviter toute situation qui pourrait mettre en conflit son intérêt personnel et l'intérêt de Tourisme Laval. Si une telle situation se présente, le fournisseur doit immédiatement en informer la directrice des communications de Tourisme Laval qui pourra, à sa discrétion, émettre une directive indiquant au fournisseur comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.



### **g. Modifications au contrat**

Aucune modification ou addition au mandat ne sera valide à moins qu'elle ne soit faite par écrit et dûment signée par les représentants autorisés des deux parties.

### **h. Renseignements verbaux**

Aucun renseignement verbal obtenu relativement aux documents d'appel d'offres n'engage la responsabilité de Tourisme Laval.

### **i. Experts-conseils**

Même si les soumissionnaires doivent être en mesure de fournir directement les services de conception, de création, de stratégie, de programmation, de design, de service à la clientèle, de service de recherche et d'analyse, ils peuvent choisir d'avoir recours à des experts-conseils externes pour certains services professionnels faisant l'objet du présent appel d'offres. Dans un tel cas, la firme doit indiquer clairement dans sa soumission son intention d'utiliser un expert-conseil, le présenter et indiquer le pourcentage estimé de ses honoraires par rapport au total des honoraires soumis par la firme pour le projet visé.

Malgré la retenue des services d'experts-conseils, le fournisseur demeure, vis-à-vis Tourisme Laval, entièrement responsable de l'exécution du contrat, d'erreurs ou de manquements quelconques de sa part conformément au présent appel d'offres et assume toutes les obligations découlant du contrat, incluant notamment les exigences en matière de confidentialité.

### **j. Confidentialité**

Tous les renseignements qui sont portés à la connaissance du fournisseur ou dont il prend connaissance sont confidentiels et il doit les traiter ainsi. Ces renseignements, données et autres informations demeurent la propriété de Tourisme Laval et ne doivent pas être utilisés par le fournisseur à d'autres fins que pour l'exécution du contrat.

Ces renseignements ne peuvent être communiqués à quiconque, sous quelque forme que ce soit, sans l'approbation écrite et préalable de Tourisme Laval. Seul le personnel dont les fonctions sont nécessaires à l'application du mandat qui lui est confié peut avoir accès à ces renseignements.



Le fournisseur s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulguent, sans y être dûment autorisé par Tourisme Laval, les renseignements, les données, les analyses ou les résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou généralement, ou quoi que ce soit de pertinent au mandat dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Le fournisseur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacune des personnes affectées à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu à la suite de son affectation à l'exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

Le fournisseur est responsable de tout dommage pouvant découler du non-respect du caractère confidentiel de l'information en sa possession. À ce titre, le fournisseur se porte garant de tous ses employés, agents, sous-traitants, représentants ou dirigeants.

Le fournisseur s'engage à appliquer et à diffuser auprès de son personnel les règles de sécurité et toute autre mesure additionnelle qui s'avèreraient nécessaires pour assurer le caractère confidentiel de ces renseignements nominatifs.

Le fournisseur s'engage à aviser immédiatement Tourisme Laval de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant risquer de porter atteinte au caractère confidentiel de ces renseignements nominatifs dès qu'il en a eu connaissance. Le fournisseur s'engage à ne conserver aucun de ces renseignements à la fin de son mandat sous quelque forme que ce soit.

Le fournisseur s'engage à indemniser, protéger et à prendre fait et cause pour Tourisme Laval contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite de toute personne pour quelque cause ou quelque motif relatifs à la protection des renseignements personnels détenus par Tourisme Laval et notamment, sans restreindre la généralité de ce qui précède, contre tout recours, toute réclamation, toute demande ou toute poursuite en raison de l'utilisation par le fournisseur de ces renseignements à d'autres fins que celles prévues au mandat confié.

Le fournisseur s'engage à ne pas solliciter les services du personnel de Tourisme Laval pour un emploi au sein de son entreprise ou de toute autre entreprise.



## **k. Forum**

Tout litige lié à cet appel d'offres et au contrat à être accordé relève du district judiciaire de Laval et est régi par les lois en vigueur au Québec.

## **14. Engagements**

### **a. Propriété matérielle et intellectuelle des livrables et des documents**

Tous les biens livrables dans le cadre du présent appel d'offres et des mandats spécifiques qui en découlent deviendront la propriété de Tourisme Laval. De plus, les travaux réalisés par le prestataire de services dans le cadre d'un mandat confié en vertu du présent contrat deviendront la propriété entière et exclusive de Tourisme Laval, qui pourra en disposer à son gré. Sauf avis contraire, le prestataire de services doit remettre à Tourisme Laval, dans les quinze (15) jours suivant la date à laquelle un mandat a pris fin, tous les documents et toutes les pièces qui sont en sa possession ou sous son contrôle, ainsi que tous les fichiers sources de tous les éléments produits et qui seront considérés comme étant la propriété entière et exclusive de Tourisme Laval.

### **b. Renseignements confidentiels**

Le prestataire de services, ses partenaires et sous-traitants reconnaissent que leurs relations dans le cadre du mandat les placeront en contact avec des informations d'affaires confidentielles. Les parties s'engagent donc à en assurer la confidentialité, à moins d'avoir préalablement obtenu un consentement écrit. Voir l'annexe B - Lettre du soumissionnaire

### **c. Déclaration de partenariat(s), de sous-traitance et de conflits d'intérêts**

Le prestataire de services s'engage à communiquer en toute transparence, dès la présentation de sa soumission, tout partenariat avec une autre agence, un sous-traitant ou toute autre tierce partie dans le but de répondre aux critères de sélection du présent appel d'offres ou d'être en mesure d'en assurer la réalisation des livrables.

De plus, le prestataire de services devra divulguer la liste des organisations touristiques avec qui il a collaboré, collabore ou compte collaborer prochainement. Voir l'annexe B - Lettre du soumissionnaire.



## 15. Documents à joindre

### Annexe A – Formulaire de prix

Tableau 1 Prix forfaitaire annuel par volet

Par volet	Prix annuel an 1	Prix annuel an 2
1) Gestion média – Investissement médias		
Gestion médias - Honoraires		
2) Mise en place d'une structure de stratégie de données		
3) Accompagnement stratégique marketing numérique		
4) Consultation stratégie d'affaires		
<b>2. Tarif moyen pour l'ensemble des tâches (<i>flat rate</i>), si cette pratique est acceptée par le fournisseur ou ventilation par expertise</b>	<b>Flat rate</b>	
<b>3. Frais afférents</b>	<b>Montant</b>	



**Tableau 2 – Ventilation des ressources par volet**

Par volet	Type de ressource	Nb heures estimées	Taux horaire
1) Gestion média	Stratège senior		
2) Gestion média	Spécialiste média		
3) Mise en place d'une structure de stratégie de données	Analyste de données		
4) Accompagnement stratégique marketing numérique	Spécialiste marketing		
5) Consultation stratégie d'affaires	Consultant senior		

**Tableau 3 – Ventilation des taux horaires hors forfait**

Taux horaire hors forfait	Taux horaire
Stratège	
Analyste de données	
Spécialiste média	
Chargé de projet	

### **Annexe B - Lettre du soumissionnaire**

Lettre du soumissionnaire s'engageant à informer Tourisme Laval dans le cas ou l'éventualité où il a un contrat en cours ou à contracter avec une autre destination touristique (ATR ou Office de tourisme) ou une association touristique sectorielle touristique (ATS) ainsi qu'à préserver la confidentialité de toutes les informations et données qui lui seront confiées par Tourisme Laval.



## Annexe C - Une copie de son immatriculation au Registraire des entreprises

## Annexe D - Attestation d'assurance(s) PROFESSIONNELLE ET CIVILE

Les lettres d'engagement d'assurances responsabilité professionnelle et civile

Modèle pour responsabilité professionnelle

Le présent certificat atteste à : Tourisme Laval, 480, promenade du Centropolis, Laval  
(Québec) H7T 3C2

que les couvertures suivantes  sont en vigueur

le seront dès que l'assuré désigné  
obtiendra le contrat conformément à  
l'appel d'offres

**Assuré :** \_\_\_\_\_

**Assureur(s) :** \_\_\_\_\_

**Couverture :** Responsabilité professionnelle (pour les actes, erreurs ou omissions de  
l'assuré désigné liés au présent appel d'offres)

Police	#
Montant :	50 000,00 \$ (par réclamation)
Franchise :	À la charge du fournisseur

**Période :** du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ au \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

« Il est entendu que l'assureur s'engage à faire parvenir un avis écrit au détenteur de ce  
certificat trente (30) jours avant que ne soit diminuée ou résiliée la protection accordée en  
vertu de la police ci-dessus décrite. »

**Signé à** \_\_\_\_\_ **le** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Par :** \_\_\_\_\_ (L'assureur, son représentant ou un courtier d'assurance)

**Nom en lettre moulées** \_\_\_\_\_

**Téléphone** \_\_\_\_\_



### Modèle pour responsabilité civile

Le présent certificat atteste à : Tourisme Laval, 480, promenade du Centropolis, Laval (Québec) H7T 3C2

que les couvertures suivantes \_\_\_\_\_ sont en vigueur

\_\_\_\_\_ le seront dès que l'assuré désigné  
obtiendra le contrat conformément à  
l'appel d'offres

**Assureur(s) :** \_\_\_\_\_

**Assuré désigné :**  
\_\_\_\_\_

**Couverture :** Responsabilité civile générale

Police # \_\_\_\_\_

Montant : 1 000 000 \$ (par sinistre)

Franchise : À la charge entière du fournisseur

Autres polices, le cas échéant (précisez, ex. : Umbrella) :  
\_\_\_\_\_

**Période :** du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ au \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

« Il est entendu que l'assureur s'engage à faire parvenir un avis écrit au détenteur de ce certificat trente (30) jours avant que ne soit diminuée ou résiliée la protection accordée en vertu de la police ci-dessus décrite. »

**Signé à** \_\_\_\_\_ **le** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Par :** \_\_\_\_\_ (L'assureur, son représentant ou un courtier d'assurance)

**Nom en lettres moulées** \_\_\_\_\_

**Téléphone** \_\_\_\_\_



## Annexe E - Formulaire de déclaration

**Nom du soumissionnaire :**

\_\_\_\_\_

Le présent formulaire de déclaration doit faire partie intégrante de la proposition. À défaut de déposer ce formulaire dûment signé à l'endroit indiqué ci-dessous, la proposition sera rejetée. Ce formulaire doit être annexé à votre proposition.

**DÉCLARATION :**

Je soussigné(e), à titre de dirigeant(e) du soumissionnaire, atteste par la présente que les renseignements fournis dans le présent formulaire et dans la proposition ci-jointe sont exacts au meilleur de ma connaissance.

**Nom :**

\_\_\_\_\_

*(en lettres moulées)*

**Titre :**

\_\_\_\_\_

**Signature :**

\_\_\_\_\_

**Date :**

\_\_\_\_\_

**Annexe F - Copie des addendas signés (s'il y a lieu)**