



Appel d'offres

Plateforme technologique de gestion des réservations

1. Présentation

Tourisme Outaouais (TO) est un organisme privé à but non lucratif (OBNL privé) dûment enregistré selon la Loi des compagnies. Sa mission est de participer au développement économique de ses membres et de la région par la promotion, l'accueil et le développement de l'industrie touristique de l'Outaouais.

2. Objectifs de l'appel d'offres

TO invite les firmes technologiques spécialisées dans l'implantation de logiciels de réservation (type agence de voyage) et plateforme transactionnel novateurs à exprimer leur intérêt à adapter et/ou fournir un logiciel qui permettra à TO d'offrir des forfaits variés dans la région de l'Outaouais.

3. Mise en contexte

Les conséquences de la pandémie sur le tourisme à imposer un changement important dans le comportement des consommateurs québécois et canadiens en matière de voyage.

Les récentes initiatives du ministère du Tourisme du Québec (MTO) et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (L'Alliance) pour aider les entreprises à se relancer à l'été 2020, a démontré que les Québécois ont répondu à l'appel. En effet, en le fonds du *Passeport attrait* s'est écoulé rapidement. Par conséquent, les voyagistes, réceptifs et les réseaux d'agence de voyages ont dû amorcer un virage vers la promotion de forfaits vacances au Québec avec des offres conçues pour l'exportation. Ce virage doit continuer de se faire avec une offre mieux adaptée pour la clientèle québécoise afin d'atteindre son plein potentiel. *Explore Québec sur la route* est l'outil privilégié par le Ministère pour proposer des expériences de séjours dans toutes les régions du Québec

En vertu de notre protocole d'entente avec le MTO, et à titre de porte d'entrée du Québec, TO a le mandat de promouvoir la destination par l'entremise de la forfaitisation et de faire voyager les touristes et excursionnistes sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais. Nous devons faire preuve

d'innovation dans les mois et années à venir afin d'atteindre cet objectif et tirer notre épingle du jeu.

Nous proposons de créer un nouveau service pour nos membres, soit la création d'une centrale de réservation consacré à la vente de produits touristiques de l'Outaouais via la mise en marché de forfaits. Cette opération commerciale de Tourisme Outaouais fera le pont entre les entreprises touristiques de tout le territoire, les consommateurs et le réseau de distribution du Québec et à l'international. Le site internet de TO offrira alors la vente de forfaits, de séjours sur mesure et de prestation unique moyennant une plateforme transactionnelle ou les visiteurs et voyageurs pourront consulter des offres, réserver ou acheter leurs séjours en Outaouais.

4. Le système de réservation recherché, soit un outil le plus complet possible et comprenant idéalement les fonctionnalités suivantes :

- Capacité multilingue, français/anglais de base et capacité d'intégration d'autres langues un atout;
- Offrir les disponibilités des prestations en ligne en temps réel;
- Extranet pour agences et fournisseurs;
- Gestion des commissions et niveau de prix pour le réseau de distribution;
- Inclus une portion importante de type « back office » pour la gestion complète de la base de données;
- Offre le profil complet des fournisseurs et clients;
- Prise en charge des inventaires fournisseurs et de la rétrocession;
- Possibilité de suivre les statuts des réservations fournisseur;
- Avoir une grande flexibilité pour la gestion des forfaits et des séjours à la carte (outil flexible : modification de forfait, copier un forfait, insérer un item dans un forfait...);
- Inclus des modules pour la gestion de réservation des : location de voiture, hébergement, attractions, repas et des événements;
- Module pour la gestion du FIT et des groupes;
- Gestion des réservation fournisseurs automatisé;
- Possibilité d'intégrer des API ou webservices;
- Prise en charge des paiements clients et fournisseurs;
- Création automatique des bons d'échange (voucher);
- Portion en ligne B2C avec site web relié directement au « back office »;
- Paiement sécurisé en ligne pour client B2C;
- Affichage en dollars CAD et gestion des taxes canadiennes;
- CRM ou un API permettant de se brancher au CRM actuel de Tourisme Outaouais (Salesforce);
- Module de type marque blanche;
- Possibilité, à même le logiciel, de créer un devis esthétique pour client B2B et B2C;
- Avoir des modèles de devis pré-montés;
- Possibilité de gérer des codes promo ou d'offre spécial du type « achète 7 et paye 6 » ;
- Possibilité de générer des rapports pour recueillir de l'intelligence d'affaires.

5. Contenu de l'offre de service

- Un court résumé de l'historique de l'entreprise;
- Les principales caractéristiques du ou des systèmes de réservation proposés;
- Identifier clairement les modules inclus au prix et si certains modules sont en options, spécifier le prix et les fonctionnalités incluses;
- Le prix à l'heure pour de l'accompagnement une fois la solution implantée;
- Le service offert (heure, rapidité, disponibilité, expertise) en cas de problème ou de panne du système;
- Les dates de déploiement des différentes phases du projet ainsi que la date de fin de projet;
- Basé sur nos besoins identifier, si applicable, des aspects du projet nécessitant un développement plus poussé qui aurait un impact sur les échéanciers et/ou l'implantation de la solution complète du projet;
- Si applicable, identifier tous les besoins en services technologiques nécessaires qui impliqueraient des frais additionnels pour opérer le système;
- Préciser le temps et le niveau de formation inclus aux employés responsables de l'intégration du système dans l'organisation de Tourisme Outaouais;
- Identifier les équipements nécessaires, avec les spécifications de performance ou de compatibilité minimales des équipements informatiques et logiciels nécessaires, afin d'opérer le système de réservation

6. Demande d'information

Toutes demandes de renseignements concernant la présente proposition doivent parvenir au responsable, et ce, au plus tard 24 heures avant la date de clôture de l'appel d'offres, par courriel à agroulx@tourisme-outaouais.ca.

7. Renseignements oraux

Les renseignements obtenus verbalement relativement aux documents d'appel d'offres, n'engagent aucunement la responsabilité du promoteur.

8. Critère d'évaluation

Les soumissions seront évaluées selon les critères ci-dessous (100 points)

Compréhension du mandat et de l'industrie du tourisme	20 points
Caractéristiques, avantages concurrentiels de la solution technologique	35 points
Expertise et expérience pertinente de la firme et de l'équipe	15 points
Coûts	20 points
Échéanciers et étapes de réalisation	10 points

9. Proposition de prix

La proposition de prix doit comprendre les coûts détaillés de l'implantation du projet, en plus de tous les autres frais reliés à l'opération du système.

- Prix du logiciel pour la mise-en place (setup)
- Coûts de développement (taux horaire) et si possible d'économiser si un achat de banque d'heure à l'avance;
- Frais de gestion (mensualités);
- Toutes mensualités par entreprise, par licence et/ou utilisateur;
- Frais d'hébergement ou de serveur, si applicable;
- Frais de formation et de soutien technique en continue et le taux horaire de la firme;
- Indiquer toute forme de rabais volume ou autres avantages dont TO pourrait se prévaloir en prépayant certains services.

10. Acceptation des soumissions

Si Tourisme Outaouais le juge nécessaire, une première sélection pourra être effectuée.

- Tourisme Outaouais n'est pas tenu d'accepter la plus basse ni aucune autre soumission;
- S'il est de l'intérêt de Tourisme Outaouais, ce dernier peut passer outre à tout vice de forme ou défaut mineur que peut contenir la soumission;

- Tourisme Outaouais n'est pas tenu de justifier l'acceptation ou le rejet de toute soumission;
- Tourisme Outaouais se réserve le droit de négocier de gré à gré.

11. Période de validité

Toute soumission est valide pour une période de soixante (60) jours à compter de la date limite de réception des soumissions.

Le soumissionnaire ne peut ni modifier ni retirer sa soumission pendant les soixante (60) jours suivant la date limite de réception des soumissions.

Le soumissionnaire ne peut ni modifier ni retirer sa soumission à compter du jour où sa soumission est acceptée par Tourisme Outaouais.

Responsable du projet et date de tombée

Faites parvenir votre soumission avant **le 17 décembre 2020 à 17h** à :

André Groulx
Directeur, des événements d'affaires et du développement
103 rue Laurier
Gatineau, Québec J8X 3V8
agroulx@tourisme-outaouais.ca