

Appel d'offres

CONTRAT – Développement et mise en œuvre d'un service de forfaitisation à Tourisme Outaouais

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 personnes, consultants ou fournisseurs spécialisés en création de forfaits de destination à exprimer leur intérêt à prendre un mandat pour une durée déterminée, soit jusqu'au 31 mars 2023, mais sujet à un renouvellement qui se fera annuellement par Tourisme Outaouais.

Le fournisseur ou le consultant choisi, permettra à TO d'offrir un nouveau service permettant 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 où les visiteurs et voyageurs pourront consulter des offres, réserver ou acheter leurs séjours en Outaouais.

La personne ou l'entreprise retenue devra obligatoirement:

- Disposer d'un permis d'agent de voyages validement émis en vertu de la *Loi sur les agents de voyages*, A-10;
- Démontrer clairement son expérience et l'étendue de ses relations au sein du réseau de distribution du Québec et à l'international;
- Démontrer clairement sa capacité à agir à titre d'interlocuteur privilégié de Tourisme Outaouais avec un fournisseur de service technologique (plateforme transactionnelle).

3. Mise en contexte

Le gouvernement du Québec a mandaté Tourisme Outaouais pour qu'elle structure la forfaitisation de l'offre touristique pour faire circuler les visiteurs sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais.

Les conséquences de la pandémie sur le tourisme ont imposé 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 (Alliance), pour aider les entreprises à se relancer à l'été 2020, ont démontré que les Québécois ont répondu à l'appel. En effet, en le fonds du *Passeport attrait* s'est écoulé rapidement. Par conséquent, les voyageurs, les 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.

4. Contenu de l'offre de service

- Démontrer la capacité à développer un modèle d'affaires pour forfaitiser l'Outaouais;
- Démontrer la capacité à démarcher des entreprises touristiques (stratégie) pour qu'elles se vendent en forfaits de manière à attirer davantage de visiteurs;
- Démontrer sa connaissance de l'offre touristique de l'Outaouais;

4a. Plus spécifiquement dans le cadre de son mandat :

- Développer des forfaits destinés à la vente dans les réseaux de distribution tels que les agences de voyages, les forfaitistes et les réceptifs;
- Proposer un plan d'action incluant des indicateurs de performance déclinés sur trois ans tenant compte de la nécessité de générer des revenus autonomes;
- Proposer une stratégie de prix;
- Fournir des rapports au semestre pour démontrer l'évolution du plan ainsi qu'un bilan annuel pour dépôt aux partenaires et au ministère du Tourisme;
- Mettre à jour le plan d'action chaque année en fonction des résultats;
- Collaborer aux choix des fournisseurs numériques et assurer le suivi dans le contexte de l'implantation de leurs plateformes chez Tourisme Outaouais;
- Assurer une communication fluide avec les membres de l'équipe de Tourisme Outaouais qui collaboreront à la mise en place de ce nouveau service.

4b. Responsabilités et exigences

- Proposer une mécanique de communication pour tenir le client informé de l'avancement des travaux;
- Proposer un plan d'action et un échéancier de travail au client;
- Fournir aux dates entendues avec le client les rapports d'étape, les bilans et les mises à jour du plan d'action;
- Préparer le contenu à présenter aux membres du comité directeur (protocole porte d'entrée) et/ou à la direction générale de Tourisme Outaouais;
- Préserver la confidentialité de toutes informations reçues et transmises par Tourisme Outaouais;
- Collaborer avec l'équipe de marketing de Tourisme Outaouais pour la mise en marché des forfaits.

Démarchage et représentation

- Faire preuve d'intégrité et de loyauté envers Tourisme Outaouais dans ses activités de démarchages auprès des entreprises et partenaires touristiques;
- Posséder un véhicule lui permettant de se déplacer sur le territoire de l'Outaouais pour rencontrer les entreprises et partenaires lorsque requis;
- Posséder un téléphone cellulaire.

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

8. Critères d'évaluation

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

- Compréhension du mandat et de l'industrie du tourisme **(15 points)**
- Expertise, expérience pertinente, réseaux de contacts au sein du réseau de distribution au Québec et à l'international **(40 points)**
- Expérience dans l'implantation de solution technologique de forfaitisation **(25 points)**
- Coûts des honoraires **(10 points)**
- Échéanciers et étapes de réalisation **(10 points)**

9. Proposition de prix

La proposition de prix doit comprendre les honoraires du consultant basés sur une banque d'heures mensuelles maximales. La totalité des versements en honoraires au consultant ne doit pas dépasser 100 000 \$ par année.

*Indiquer toute forme de rabais ou autres avantages dont TO pourrait se prévaloir en retenant vos 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 4 janvier 2021 à 12 h** à :

France Bélisle

Présidente-directrice générale, Tourisme Outaouais

103 rue Laurier

Gatineau, Québec J8X 3V8