

APPEL DE PROPOSITION — MANDATAIRE

Coordination de la stratégie d'accueil touristique régionale

Région de Lanaudière

1. Mise en contexte

Dans une perspective de rendre distinctive l'expérience des visiteurs tout au long de l'année à travers la région, Tourisme Lanaudière souhaite mettre de l'avant son leadership régional et son expertise en matière d'accueil touristique. En véhiculant un message commun, à travers les lieux d'accueil comme dans les entreprises, nous souhaitons développer une stratégie régionale permettant à la fois de faire vivre aux touristes, par le contact client, le sens même de notre image de marque *Rapprochez-vous* et renforcer, chez les acteurs touristiques locaux, le sentiment d'appartenance.

De plus, par la mise en œuvre d'une telle stratégie, nous désirons créer un effet rassurant chez le visiteur, lui permettant ainsi de savoir, par le biais de repères distinctifs, qu'il est bien dans la région de Lanaudière.

Pour définir et mettre en œuvre une telle stratégie, Tourisme Lanaudière est à la recherche d'un mandataire afin de soutenir cette démarche. Le présent appel de proposition représente la base de notre réflexion et définit les orientations souhaitées. Cependant, le mandat confié pourrait prendre d'autres orientations si le mandataire propose des pistes jugées plus appropriées dans un contexte d'accueil touristique régional.

2. Nature du mandat

La personne retenue aura comme mandat, sur une base contractuelle, de coordonner la mise en œuvre de la stratégie d'accueil touristique régionale en assumant les rôles suivants :

- Définir la stratégie d'accueil qui prendra en compte la situation actuelle et les objectifs;
- Élaborer un plan d'action et un échéancier pour la mise en œuvre de la stratégie;
- Coordonner le déploiement du plan d'action pour la première année.

De façon générale, la stratégie devra inclure les éléments suivants :

- Uniformiser les façons de présenter l'offre touristique sur le territoire;

- Renforcer le sentiment d'appartenance des différents acteurs qui sont en lien direct et indirect avec les visiteurs;
- Faire vivre la « marque » et la faire ressentir sur le territoire à travers le contact client.

De façon plus précise, la stratégie devra s'articuler sous trois angles :

- **Accueil local** : Quels sont les principes de bases dans la stratégie qui devront être diffusés et quelles déclinaisons devront être déployées selon les différents milieux? Comment faire pour s'assurer que les acteurs touristiques soient en mesure de connaître et diffuser adéquatement l'offre de leur pôle touristique et de la région (ex. : tournée de sensibilisation, outils de diffusion)?
- **Éléments visuels à l'image de la région** : Utilisation d'outils communs (cartographie, imagerie, outils numériques) renforçant la notoriété de la région s'arrimant à la marque territoriale lanauoise et provinciale (Québec Original)
- **Implication d'ambassadeurs** : Proposer des outils de formation afin de créer un sentiment d'appartenance et d'impliquer davantage l'engagement des acteurs locaux (ex. : des tournées de sensibilisations offertes dans le cadre d'une formation).

3. Équipe de gestion du plan d'action

La stratégie d'accueil touristique régionale est **sous la responsabilité de la commissaire au développement de l'offre touristique de Tourisme Lanaudière**. Le coordonnateur relèvera donc de cette dernière dans la réalisation de ses mandats.

L'équipe de gestion de la stratégie sera composée du directeur général, de la commissaire au développement de l'offre touristique, de la coordonnatrice des services d'accueil de Tourisme Lanaudière ainsi que du consultant mandaté. Tourisme Lanaudière pourra aussi s'adjoindre toute ressource jugée nécessaire à la réalisation du plan d'action.

3.1 Contenu de l'offre de service

- Une description de votre expérience à titre de travailleur autonome ou d'employé(e), dans le domaine lié au mandat;
- Une description succincte de l'expérience de toute autre ressource humaine qui pourrait être affectée au mandat.

(Notez que tous les professionnels mentionnés dans la soumission du fournisseur devront effectivement être affectés à la réalisation du mandat.);

- Un résumé de votre compréhension du mandat;
- Une présentation de votre approche et des méthodes que vous comptez utiliser afin de mettre en œuvre le plan d'action proposé;
- Votre taux horaire;
- Le nombre d'heures pouvant être affectées au mandat proposé, pour la période allant du 1^{er} février 2020 au 31 mars 2021;
- Votre degré de disponibilité afin d'effectuer des déplacements réguliers sur le territoire de Lanaudière et au siège social de Tourisme Lanaudière, à des fins de coordination.

Les montants soumis doivent être en dollars canadiens et inclure les coûts de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat, de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits d'auteur, les permis, les licences et les assurances.

3.2 Réception des soumissions

Tourisme Lanaudière n'acceptera les propositions que si elles parviennent à son siège social à l'attention de madame Elaine Desjardins, commissaire au développement de l'offre, au plus tard à 16 h 30, le 30 janvier 2020, à l'adresse courriel suivante : desjardins@lanaudiere.ca

La commissaire au développement se rend disponible pour une rencontre avec les soumissionnaires afin de préciser les éléments du présent document.

3.3 Acceptation et évaluation des soumissions

S'il est de l'intérêt de Tourisme Lanaudière, elle peut passer outre à tout vice de forme et défaut mineur que peut contenir la soumission. Tourisme Lanaudière n'est pas tenue de motiver l'acceptation ou le rejet de toute proposition. Tourisme Lanaudière ne s'engage à rembourser aucuns frais d'aucune sorte envers le ou les soumissionnaires. Tourisme Lanaudière n'est pas tenue d'accepter la plus basse ni aucune autre des propositions.

3.4 Contrat de service

Le mandataire retenu sera invité à signer un contrat de service selon les termes qui seront entendus, et ce, pour une période d'environ un an. Le contrat de service

sera doté d'une clause de renouvellement automatique, à moins que l'une des deux parties ne signifie son intention de ne pas renouveler le mandat.

3.5 Résiliation

La direction générale de la Tourisme Lanaudière se réserve le droit de résilier tout contrat pour l'un des motifs suivants :

- Le fournisseur fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu dudit contrat;
- Le fournisseur ne répond plus aux attentes et besoins liés à l'évolution du plan d'action;
- Le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de faillite, liquidation ou cession de ses biens.

3.6 Confidentialité

Le fournisseur s'engage à ne révéler ni ne faire connaître, sans y être dûment autorisé par la direction générale de Tourisme Lanaudière, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans la préparation de l'offre.