

## **Demande de soumissions : Services d'une agence de marketing**

### **Contexte**

L'ACS (Administrateur canadien du SRV) est une société sans but lucratif mandatée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour concevoir, mettre en œuvre et superviser la prestation du Service de relais vidéo (SRV) au Canada. Canada SRV permet aux personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes de communiquer avec des utilisateurs de téléphones vocaux par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes, par vidéo. Le service, offert gratuitement, dessert actuellement plus de 10 000 utilisateurs sourds ou malentendants inscrits partout au Canada.

L'ACS est responsable d'assurer la prestation d'un SRV de haute qualité, accessible à l'échelle nationale, ainsi que de maintenir des communications publiques conformes aux exigences réglementaires, d'accessibilité et de conformité, notamment les directives du CRTC, la LCAP, ainsi que les normes bilingues et multilingues.

Bien que la présente demande de soumissions soit disponible en anglais et en français, l'anglais sera la langue de travail principale pour les communications entre l'ACS et l'entreprise retenue. La capacité bilingue est considérée comme un atout.

### **Objectifs et portée des travaux**

L'ACS sollicite des soumissions de la part d'agences de marketing qualifiées afin d'offrir un soutien stratégique en communication et en marketing pour Canada SRV.

L'entreprise retenue pourrait être appelée à soutenir un ou plusieurs des volets suivants, selon l'évolution des besoins de l'ACS :

#### **1. Soutien en communications stratégiques**

- Rédaction d'un **plan de communication** complet, aligné sur les objectifs et les stratégies du plan stratégique quinquennal de l'ACS (échancier serré)
- Rédaction d'un **plan de mobilisation et de sensibilisation** (échancier serré)
- Identification des publics cibles, des stratégies de communication et des canaux de communication
- Offrir des conseils stratégiques conformes aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion

#### **2. Soutien au rebranding**

- Conseils stratégiques pour appuyer les initiatives de rebranding de l'ACS
- Harmonisation de l'identité visuelle, du positionnement et des messages avec la vision et la stratégie de communication évolutives de l'ACS
- Collaboration avec les équipes internes et les fournisseurs externes, au besoin

### 3. Soutien par projet

- Soutien en marketing et en communication sur une base ponctuelle
- Apport créatif et stratégique pour des initiatives ou des campagnes spécifiques
- Approche flexible permettant de répondre à des demandes urgentes ou à court préavis

Les mandats peuvent être attribués par phases et sont assujettis aux priorités, aux échéanciers et aux ressources disponibles de l'ACS.

L'entreprise retenue travaillera en étroite collaboration avec l'équipe des communications de l'ACS afin de s'assurer que l'ensemble des documents et des stratégies sont accessibles, culturellement adaptés et alignés sur les besoins des communautés sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes partout au Canada utilisant l'ASL, la LSQ, l'anglais et le français.

#### Échéancier

Tâche	Date
Publication de la demande de soumissions	31 décembre 2025
Date limite pour les questions	9 janvier 2026
Diffusion des réponses aux questions	16 janvier 2026
Date limite de soumission	23 janvier 2026
Examen et évaluation	Du 26 au 30 janvier 2026
Avis à l'entreprise retenue	2 février 2026
Confirmation d'acceptation par l'entreprise	6 février 2026
Date de début prévue	9 février 2026

*\*Le défaut de confirmer l'acceptation à la date indiquée pourrait entraîner la sélection d'une autre entreprise.*

#### Livrables

Selon la portée des travaux approuvée, l'entreprise retenue devra livrer les éléments suivants, le cas échéant :

#### **Plan de communication**

Un (1) plan de communication en format Word comprenant minimalement :

- Résumé exécutif
- Objectifs de communication
- Publics cibles
- Approche de communication
- Canaux et tactiques de communication recommandés
- Échéancier à haut niveau
- Indicateurs clés de succès
- Budget approximatif (2026–2030) pour soutenir la mise en œuvre du plan de communication

#### **Plan de mobilisation et de sensibilisation**

Un (1) plan de mobilisation et de sensibilisation en format Word comprenant :

- Objectifs de mobilisation et de sensibilisation

- Publics cibles
- Messages clés
- Stratégies, outils et documents recommandés
- Échéanciers et considérations liées à la mise en œuvre

### **Soutien au rebranding**

Conseils stratégiques et documents de soutien liés aux initiatives de rebranding de l'ACS, pouvant inclure:

- Révision et amélioration du positionnement de la marque et des messages clés
- Harmonisation de l'identité visuelle et du ton avec la vision et la stratégie de communication évolutive de l'ACS
- Recommandations visant à assurer une application cohérente de la marque sur l'ensemble des plateformes et des documents
- Orientations générales pour guider le développement et la mise en œuvre future de la marque

Les livrables précis, les formats, les échéanciers et les exigences linguistiques seront définis projet par projet.

### **Livrables par projet**

Des livrables additionnels peuvent être demandés au besoin, notamment des documents écrits, des présentations ou d'autres outils stratégiques et créatifs. La portée, le format, les échéanciers et les exigences linguistiques seront définis pour chaque projet.

Les livrables finaux peuvent être requis en anglais et/ou en français, selon les besoins du projet. L'anglais demeurera la langue de travail principale.

### **Soumission**

La sélection de l'entreprise retenue tiendra compte du prix ainsi que de la capacité démontrée de l'entreprise à répondre aux exigences dans les délais prescrits.

### **Les questions et les soumissions finales doivent être transmises à l'attention de :**

Jodi Birley  
Directrice des communications  
Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.  
[jodi@cav-acsc.ca](mailto:jodi@cav-acsc.ca)

### **Ressources**

#### **Site Web de Canada SRV**

Français : <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Anglais : <https://srvcanadavrs.ca/en/>

#### **Publications**

Français : <https://srvcanadavrs.ca/fr/publications/>

Anglais : <https://srvcanadavrs.ca/en/publications/>

#### **Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54**

Français : <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2025/2025-54.htm>

Anglais : <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2025/2025-54.htm>

Ces ressources sont fournies à titre informatif et à des fins de référence seulement.

## Modèle de réponse à la demande de soumissions

**Titre de la demande de soumissions :** Demande de soumissions : Agence de marketing – [Nom de votre entreprise]

### Renseignements sur l'entreprise

Nom de l'entreprise :

Adresse de l'entreprise :

Nom de la personne-ressource :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Site Web de l'entreprise :

### Membres de l'équipe et rôles

Nom	Rôle

### Qualifications et expérience

(Joindre les CV des membres de l'équipe. Décrire l'expérience pertinente, expliquer comment les exigences seront satisfaites et fournir des exemples de travaux récents réalisés.)

### Approche du projet, ressources et échéancier

(Décrire l'approche de votre équipe pour chaque projet et la façon dont les objectifs seront atteints.)

### Coût des services

Service	Quantité	Description	Prix
Sous-total avant taxes			

### Soumettre la soumission à :

Jodi Birley

Directrice des communications

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

[jodi@cav-acs.ca](mailto:jodi@cav-acs.ca)

### Date de clôture :

23 janvier 2026

*\*Les soumissions reçues après la date limite pourraient ne pas être prises en considération.*