

**MANDAT POUR LA PRESTATION DE SERVICES AU LIEU HISTORIQUE NATIONAL
DU CANADA BOISHÉBERT ET AU LIEU HISTORIQUE NATIONAL DU CANADA
DE LA CONSTRUCTION-NAVALE-À-L'ÎLE-BEAUBEARNS,
J. LEONARD O'BRIEN MEMORIAL
2014-2015 ET 2015-2016**

Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliquent à ce contrat :

«Année financière» : période comprise entre le 1 avril 2014 et le 31 mars 2015, et entre le 1 avril 2015 et le 31 mars 2016;

«Directeur» : s'entend du directeur de l'unité de gestion du nord du Nouveau-Brunswick ou de son représentant autorisé;

«Gestion des collections» : gestion des objets et matériaux historiques dans les collections de conservation, d'archives et de bibliothèque du lieu historique;

«L'entrepreneur» : la société ou l'institution à qui sera octroyé le contrat;

«Lieux historiques» : incluent le lieu historique national Boishébert et le lieu historique national de la Construction-Navale-à-l'île-Beaubears, J. Leonard O'Brien Memorial;

«Saison d'activité» : saison d'exploitation du lieu historique, qui est de la fin de semaine de la fête du Canada à la fin de semaine de la fête du Travail.

1. Portée des travaux

- 1.1 L'entrepreneur sera responsable de la prestation de services d'accueil et d'orientation des visiteurs (y compris répondre à leurs questions) aux lieux historiques, de l'offre d'une visite autoguidée, de l'organisation et de l'offre de deux événements spéciaux pendant la saison d'activité, des fonctions axées sur la sécurité des visiteurs, de la gestion des collections des sites, de la surveillance et de la responsabilité de rapporter des incidents sur l'île, des services de nettoyage et de petits travaux d'entretien des lieux historiques pour la saison d'activité de 2014 et celle de 2015.
- 1.2 L'entrepreneur doit exécuter toutes les tâches de manière à s'assurer que les lieux historiques soient perçus comme des lieux gérés dans les règles de l'art et de façon à préserver leur intégrité commémorative

conformément à la *Politique sur la gestion des ressources culturelles* de Parcs Canada (<http://www.pc.gc.ca/fra/docs/pc/poli/grc-crm/index.aspx>).

- 1.3 L'entrepreneur doit s'assurer qu'aux endroits où des substances classées comme étant des produits contrôlés aux termes du *Règlement sur les produits contrôlés* (<http://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-66/>) doivent être utilisées dans des installations appartenant à l'État, les employés de l'entrepreneur reçoivent une formation appropriée conformément à la réglementation provinciale et fédérale, et au Système d'information sur les substances dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
- 1.4 L'entrepreneur assurera un service de navette par bateau pour les visiteurs à l'île Beaubears au moins une fois par jour, sur horaire régulier, pendant la saison d'activité en 2014 et en 2015.

2. Opérations

- 2.1 L'entrepreneur s'engage à :
 - 2.1.1 préparer un plan opérationnel pour 2014-2015 et pour 2015-2016 qui sera approuvé par le directeur. Ce plan doit comprendre, mais sans s'y restreindre, des éléments comme : le niveau de dotation, les événements spéciaux prévus, les autres activités planifiées pour les lieux historiques par l'entrepreneur;
 - 2.1.2 assurer que les services aux visiteurs mette en lumière l'importance historique national des sites et que tout le personnel de l'entrepreneur reçoive l'information sur les motifs de désignation du site;
 - 2.1.3 mettre en oeuvre les programmes d'accueil et d'orientation des visiteurs durant la saison d'activité, y compris l'offre de la visite autoguidée; et répondre aux demandes d'information par téléphone et par écrit, dans les deux langues officielles;
 - 2.1.4 exploiter les lieux historiques en utilisant des pratiques écologiquement rationnelles en conformité avec l'engagement du gouvernement du Canada envers un environnement sain;
 - 2.1.5 assurer qu'il y a suffisamment d'employés pour fournir les services énoncés aux présentes et que tous les employés de

l'entrepreneur et les bénévoles fournissent des services de manière à respecter le caractère historique des sites;

2.1.6 veiller à ce que tout le travail soit exécuté en conformité avec toutes les lois, les politiques et les directives applicables aux évaluations environnementales et à la protection des ressources culturelles, en intégrant, de temps à autre, toute modification, révision, intégration ou substitution de ces éléments.

2.2 L'entrepreneur s'engage à :

2.2.1 fournir les services pendant la saison d'activité du 28 juin au 1^{er} septembre 2014, inclusivement, et du 1^{er} juillet au 7 septembre 2015, inclusivement;

2.2.2 ouvrir le lieu historique au public de 9 h à 17 h quotidiennement pendant la saison d'activité

2.2.3 préparer un horaire du service de navette et en informer le directeur;

2.2.4 assurer la validité des assurances et des licences d'opération de l'opérateur du bateau effectuant le service de la navette;

2.2.5 assurer que ses employés aient le temps d'offrir un service d'information et de réservation pour le service de la navette.

2.3 Parcs Canada s'engage à :

2.3.1 fournir des copies de toutes les politiques existantes et nouvelles du gouvernement et de Parcs Canada applicables à l'exploitation des lieux historiques.

3. Services d'accueil et d'orientation

3.1 L'entrepreneur s'engage à :

3.1.1 s'assurer que tous les visiteurs sont accueillis et orientés de façon adéquate vers les lieux historiques et les secteurs d'intérêt environnants;

3.1.2 offrir la visite autoguidée aux visiteurs;

- 3.1.3 avoir au moins un préposé à l'accueil en poste durant les heures ouvrables;
- 3.1.4 distribuer des brochures et des documents d'information sur les lieux historiques, si disponibles, et offrir un service d'information sur les activités de Parcs Canada dans le secteur ainsi que sur les points d'intérêts locaux;
- 3.1.5 consigner et compiler à une fréquence quotidienne, mensuelle et saisonnière les statistiques sur la fréquentation, les visiteurs payants et non payants, le nombre de groupes scolaires, de groupes organisés par des voyagistes ou d'autres groupes; le nombre de visiteurs dans chaque type de groupe; le nombre de visiteurs par heure, par jour, par semaine et par mois, et le nombre total de visiteurs pour la saison; faire rapport concernant les statistiques sur les visiteurs au moyen des formulaires fournis tous les mois au directeur;
- 3.1.6 coopérer avec Parcs Canada aux initiatives de recherche sur les visiteurs, comme les sondages auprès des visiteurs, tout au long de la saison d'activité, selon les directives du directeur;
- 3.1.7 fournir aux visiteurs qui le demandent des formulaires de commentaire ou de plainte et gérer ces commentaires en temps opportun. Toute plainte sérieuse devra être portée à l'attention du directeur;
- 3.1.8 maintenir un service de communication par téléphone et Internet, et en assumer les coûts, afin de répondre aux demandes d'information du public.

4. Visite autoguidée et événements spéciaux

- 4.1 L'entrepreneur s'engage à :
 - 4.1.1 travailler avec Parcs Canada à l'élaboration d'une visite autoguidée des lieux historiques qui sera offerte aux visiteurs; l'approche utilisée pour la visite autoguidée sera déterminée conjointement entre Parcs Canada et l'entrepreneur;
 - 4.1.2 élaborer et offrir deux événements spéciaux visant à augmenter le nombre de visiteurs aux lieux historiques tout en étant compatibles avec les principaux thèmes et objectifs des sites.

5. Messages clés à communiquer aux visiteurs

5.1 L'entrepreneur s'engage à veiller à ce que les messages énumérés ci-dessous soient communiqués à tous les visiteurs, que ce soit directement ou indirectement.

5.1.1 Messages d'importance nationale :

- a. les motifs expliquant pourquoi Boishébert et la construction navale à l'île Beaubears ont été désignés et protégés en tant que lieux d'importance historique nationale;
- b. un sentiment d'appartenance;
- c. l'importance et la pertinence des lieux historiques pour les visiteurs et le Canada.

5.1.2 Messages de Parcs Canada :

- a. le lieu historique national Boishébert et le lieu historique national de la Construction-Navale-à-l'île-Beaubears, J. Leonard O'Brien Memorial, sont gérés par Parcs Canada au nom des Canadiens et des Canadiennes;
- b. les lieux historiques font partie d'une grande famille de parcs nationaux et de lieux historiques nationaux qui s'étend à la grandeur du Canada;
- c. les lieux historiques nationaux donnent vie à l'histoire du Canada et aident à faire le pont entre les Canadiens et les lignes de force qui ont façonné notre pays;
- d. les fonctions de protection et de mise en valeur du patrimoine naturel et culturel du Canada font partie du mandat de Parcs Canada.

6. Marketing et relations externes

6.1 L'entrepreneur s'engage à :

6.1.1 travailler de concert avec Parcs Canada sur des initiatives de marketing des lieux historiques;

6.1.2 s'assurer que les lignes directrices de Parcs Canada relativement à l'image de marque sont suivies dans toutes les publications et les panneaux de signalisation;

6.1.3 répondre aux appels et aux demandes d'information des médias concernant l'exploitation des lieux historiques durant la

saison d'activité. Toutes les demandes de renseignements plus détaillés des médias concernant les lieux historiques doivent être réacheminées au directeur;

- 6.1.4 signaler au directeur tout échange avec les médias, y compris leur réponse et une copie des articles publiés subséquemment.

7. Langues officielles

7.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 7.1.1 fournir des services au public (tant en personne que par téléphone et par Internet) dans les deux langues officielles du Canada. Tous les panneaux, avis et le matériel imprimé destiné au public doivent être rédigés dans les deux langues officielles et approuvés par directeur, avant d'être affichés ou distribués;
- 7.1.2 avoir des préposés d'accueil bilingues en poste dans les lieux historiques durant les heures ouvrables.

8. Surveillance

- 8.1 L'entrepreneur fournira un service de surveillance de l'île Beaubears, y compris la surveillance pendant les temps où il y a des activités indésirables connues, et l'inspection de l'île pour l'identification d'activités inappropriées qui auraient pu se produire (feu de camp, boissons alcoolisées, etc.).
- 8.2 L'entrepreneur devra faire un rapport de tous incidents aux autorités et d'en informer le directeur par le biais d'un rapport d'incident.

9. Services de nettoyage et de petits travaux d'entretien

- 9.1 L'entrepreneur fournira les services de nettoyage de la toilette, ainsi que la collecte des déchets et le ramassage de débris sur l'île.
- 9.2 L'entrepreneur effectuera des petits travaux de réparation sur les installations et les terrains des sites. Les réparations majeures devront être rapportées au directeur.

10. États financiers

- 10.1 L'entrepreneur devra conserver des dossiers financiers qui pourront être inspectés et vérifiés en tout temps pendant les heures d'affaires normales

par un ou des représentants accrédités du directeur, moyennant un préavis raisonnable.

11. Liaison, surveillance et évaluation

11.1 Les deux parties s'efforceront de se tenir mutuellement informées de tout problème ou préoccupation pouvant survenir, et de participer à des réunions régulières afin de discuter de toute préoccupation commune.

11.2 La surveillance du contrat s'effectuera tout au long de l'année. Une évaluation par l'entrepreneur et le directeur aura lieu à la fin de chaque saison d'activité et année financière.

12. Assurances

12.1 L'entrepreneur doit obtenir, à ses propres frais, une assurance de responsabilité contre tout dommage ou blessure touchant les personnes (y compris les blessures entraînant le décès) et en cas de dommage à la propriété résultant de l'exécution du travail jusqu'à la fin du contrat, y compris (mais sans limiter la généralité de ce qui précède) des assurances générales de responsabilité civile et des assurances contre les dommages à la propriété.

12.2 Les polices d'assurance mentionnées au paragraphe 12.1 doivent :

12.2.1 inclure la clause ci-dessous de « responsabilité réciproque ».
« L'assurance accordée par la présente police garantit chaque assuré de la même façon que si des polices séparées étaient émises à chacun d'eux. Tout acte ou omission de la part de l'un des assurés en vertu de la présente police ne portera pas atteinte aux droits et aux intérêts d'un autre assuré. »;

12.2.2 couvrir les coûts de défense ou de liquidation de sinistre dépassant les limites financières mentionnées dans les polices d'assurance;

12.2.3 être établies au montant fixé par le directeur ou à un montant au moins égal aux montants minimums ci-dessous :

- i) assurance générale responsabilité civile envers des tiers, d'au moins 1 000 000 \$ en cas de décès d'une personne ou de blessures à une personne par suite d'un seul accident; de 2 000 000 \$ en cas de décès de plus d'une personne ou de blessures à plus d'une personne par suite d'un seul

accident; et de 1 000 000 \$ au moins en cas de dommages à la propriété par suite d'un seul accident;

- ii) assurance contre les accidents du travail ou assurance de la responsabilité patronale selon les exigences de la loi de la province où les travaux sont effectués;

12.2.4 couvrir non seulement la responsabilité de l'entrepreneur prescrite par la loi, mais aussi la responsabilité civile assumée par l'entrepreneur aux termes du présent contrat, et l'indiquer en toutes lettres.

12.3 Après l'attribution du contrat, si le directeur devait exiger l'augmentation ou la diminution des limites fixées à l'alinéa i) de la sous-section 12.2.3, le montant du contrat devrait être ajusté en conséquence.

12.4 Toutes les polices d'assurance gardées en vigueur conformément à la section 12.1 doivent stipuler que le produit en est payable à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Directeur général de l'Agence Parcs Canada.

12.5 Toutes les polices d'assurance en vigueur conformément aux sections 12.2 et 12.3 doivent être établies à la fois au nom de Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Directeur général de l'Agence Parcs Canada, et de l'entrepreneur, selon leurs intérêts respectifs pouvant être en cause.

12.6 Les certificats d'assurance de toutes les polices d'assurance en vigueur conformément aux articles 12.1, 12.2 et 12.3 doivent être déposés auprès du directeur avant la présentation de la première demande de paiement partiel et, sur demande, l'entrepreneur doit fournir une preuve que ces polices d'assurance sont en vigueur.

12.7 Incombe à l'entrepreneur de décider s'il doit souscrire une police d'assurance supplémentaire pour faire honneur à ses obligations en vertu du contrat et pour assurer le respect des lois applicables. L'achat de toute police d'assurance supplémentaire est à la charge de l'entrepreneur, pour son propre bénéfice et sa propre protection.

13. Équipement et matériel

13.1 L'entrepreneur s'engage à :

13.1.1 assumer la responsabilité du soin et de la garde de tout mobilier

et équipement de bureau pouvant être mis à sa disposition par Parcs Canada;

- 13.1.2 s'assurer que tous les équipements fournis par Parcs Canada pour l'exécution du travail sont en bon état de marche; le directeur, conjointement avec le comité de santé et de sécurité au travail, se réserve le droit de mettre hors service de l'équipement qui est considéré comme étant non sécuritaire, non approprié à l'usage voulu ou défectueux.

14. Sécurité

14.1. Prévention des incendies :

- 14.1.1 L'entrepreneur doit s'assurer de la prévention et de la suppression des incendies, notamment de la tenue d'exercices d'évacuation en cas d'incendie, tel que déterminé dans le plan de sécurité d'incendies et d'évacuation élaboré pour les lieux historiques;
- 14.1.2 Tous les employés de l'entrepreneur qui travaillent sur place doivent être familiers avec l'utilisation de l'équipement de suppression d'incendie et des procédures pour signaler l'incendie en cas d'urgence;
- 14.1.3 L'entrepreneur doit s'assurer que les visiteurs se conforment au règlement interdisant de fumer qui s'applique dans les structures historiques et sur les terrains de lieux historiques.

15. Santé et sécurité au travail

- 15.1 L'entrepreneur devra établir des procédures de sécurité en rapport avec ses activités tenant compte de toutes les situations dangereuses potentielles dans les lieux historiques et en s'assurant que les procédures sont suivies. Tous les incidents sérieux doivent être signalés immédiatement au directeur.
- 15.2 L'entrepreneur doit avoir sur place un employé ayant suivi une formation en premiers soins. La trousse de premiers soins sera fournie par Parcs Canada.
- 15.3 L'entrepreneur doit consigner tout incident majeur survenu dans les lieux historiques (p. ex. blessures subies par un visiteur) conformément aux

directives en matière de santé et de sécurité, et signaler immédiatement tout incident au directeur.

16. Politiques et procédures en matière de sécurité

16.1 L'entrepreneur convient :

16.1.1 que Parcs Canada va effectuer un contrôle sécuritaire (niveau avancé) pour tous les employés et bénévoles avant leur entrée en fonction, et s'assurer que tous les bénévoles et employés savent que ce niveau de sécurité doit être maintenu durant toute la période de leur emploi;

16.1.2 de traiter comme étant confidentielle, pendant et après l'exécution de tous travaux dans le cadre du présent contrat, toute information, y compris des renseignements personnels tels que définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, auxquels l'entrepreneur a accès en vertu de ses activités pour ce contrat. Pour plus de sécurité, l'entrepreneur ne doit divulguer aucune information de ce genre à quiconque (personne ou partie) qui n'est pas partie prenante du présent contrat d'une façon qui pourrait vraisemblablement mener à l'identification de la personne, y compris des particuliers, qui sont visés par ces renseignements;

16.1.3 d'établir des procédures de sécurité opérationnelle pour les lieux historiques afin d'empêcher tout acte de vandalisme, vol ou dommage à la propriété. Les procédures de sécurité comprendront, mais sans s'y restreindre, l'ouverture et la fermeture des lieux et opérations de façon à pouvoir inspecter régulièrement le bâtiment, terrains et artefacts afin de déterminer s'il y a eu perte, vol, dommage ou vandalisme durant la journée; et le contrôle de l'accès des visiteurs;

16.1.4 de s'assurer que les procédures de sécurité des sites sont suivies et que tout problème de sécurité est géré de façon efficiente. Tout problème majeur comme la disparition, le bris ou l'endommagement de structures, de terrains, de présentoirs ou d'artefacts doit être signalé immédiatement au directeur.

17. Gestion des collections

17.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 17.1.1 assurer la sauvegarde du matériel de référence existant dans le lieu historique, notamment des livres, des bandes vidéo et audio, des diapositives et de la collection de photos;
- 17.1.2 effectuer une inspection visuelle quotidienne des artefacts exposés durant la saison d'activité et d'aviser le directeur en cas de vol;
- 17.1.3 s'assurer de la tenue d'un inventaire complet des artefacts et reproductions à la fin de chaque saison d'activité en regard de la liste principale des collections fournie par Parcs Canada; à la fin de la vérification, un rapport devra être fourni au directeur;
- 17.1.4 préparer les meubles, expositions et artefacts pour l'ouverture et la fermeture de la saison en conformité avec les directives applicables à la gestion des collections de Parcs Canada, inclus le nettoyage des objets;
- 17.1.5 ne pas acquérir ni prêter tout artefact ou reproduction sans obtenir l'autorisation préalable directeur.

18. Gestion

- 18.1 Parcs Canada s'engage à entretenir l'île Beubears, y compris le terrain, les structures et les panneaux.