



Parcs
Canada

Parks
Canada



Parcs Canada

Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent

Énoncé des besoins
pour l'exécution de services d'interprétation, d'accueil, et
d'entretien ménager au
CENTRE D'INTERPRÉTATION ET D'OBSERVATION DE
POINTE-NOIRE
ET AU QUAI DE BAIE-SAINTE-CATHERINE

2014

Dossier : 14-0304

Canada



TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS	Erreur ! Signet non défini.
2. DÉFINITIONS.....	4
3. NATURE DES TRAVAUX À EXÉCUTER	4
3.1 Service d'interprétation	4
3.2 Service d'accueil	5
3.3 Service d'entretien ménager	6
3.4 Sécurité des visiteurs et du personnel.....	6
3.5 Modifications à l'aménagement intérieur des Lieux utilisés et occupés.....	7
3.6 Accès aux Lieux utilisés et occupés	7
3.7 Sécurité et santé du personnel.....	7
4. RÉSULTATS ATTENDUS.....	7
4.1 Services en interprétation et accueil	7
4.2 Personnel.....	8
4.3 Rapports.....	9
4.4 Réunions	9
5. CHARGES ASSUMÉES PAR L'ENTREPRENEUR	9
6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR	10
6.1 Lois et règlements.....	10
6.2 Bilinguisme.....	10
7. AUTORISATIONS NÉCESSAIRES	10
8. DIVERS	10
8.1 Bâtiments et terrains	10
8.2 Prêt de matériel	11
8.3 Relations publiques et communications	11
Annexe I Procédure pour l'acheminement des sommes perçues de la tarification des sites	9
Annexe II Rapport de bris d'équipement ou d'infrastructures	14
Annexe III Rapport d'incident général.....	15
Annexe IV Renonciation aux droits de publicité	15
Annexe V Grille d'évaluation service d'accueil.....	16
Annexe VI Formulaire de vérification de sécurité, de consentement et d'autorisation du personnel ..	19
Annexe VII Attestation et preuve de conformité aux exigences en matière de santé et sécurité au travail (SST).....	23



1. OBJECTIFS

Le présent énoncé des besoins visent l'exécution des services d'interprétation et d'accueil au Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire et l'exécution des services d'entretien au Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire et au quai de Baie-Sainte-Catherine pour la saison d'opération de 2014.

Parcs Canada autorisera l'Entrepreneur à occuper et utiliser les Lieux et les bâtiments tels que décrits à l'Article 8.1.

2. DÉFINITIONS

Les mots ou expressions ci-dessous, lorsqu'ils sont utilisés dans le présent document, auront le sens suivant, à moins que le contexte n'indique une intention contraire :

« Parcs Canada » désigne Parcs Canada, Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent;

« Lieux utilisés et occupés » ou « Lieux » désigne les lieux décrits à l'Article 10.1 des présentes;

« Entrepreneur » désigne le soumissionnaire auquel sera octroyée la responsabilité de réaliser les travaux décrits au présent énoncé des besoins;

« Directeur de parc » signifie le Directeur de l'Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent, Parcs Canada, ou toute personne autorisée à agir en son nom.

3. NATURE DES TRAVAUX À EXÉCUTER

3.1 Service d'interprétation

En accord avec l'engagement de Parcs Canada :

Protéger, en priorité, le patrimoine naturel et culturel de ces lieux exceptionnels et en assurer l'intégrité.

Faire découvrir la beauté et la richesse de nos milieux naturels, et rappeler le courage et l'ingéniosité de ceux et celles qui ont contribué à forger le Canada.

Commémorer l'héritage inestimable que nous ont laissé tous ces visionnaires, dont le savoir et la passion ont inspiré le caractère et les valeurs de notre pays.

Servir les Canadiens et les Canadiennes en travaillant ensemble pour atteindre l'excellence, guidés par les valeurs de compétence, de respect et d'équité.

De même qu'en accord avec les thèmes du Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire :

Pointe-Noire, station de feux d'alignement au cœur de phénomènes océanographiques uniques à la confluence du fjord du Saguenay et de l'estuaire du Saint-Laurent.



L'Entrepreneur fournira un service d'interprétation destiné au public, en traitant de la thématique suivante à l'aide de l'exposition, des bâtiments et des terrains mis à sa disposition comme décrit à l'Article 10.1.

Cette thématique sera traitée dans les deux langues officielles du Canada :

- en offrant le programme jeunesse de Parcs Canada (ex. Xplorateurs);
- en offrant un service de maraudage, sept (7) jours par semaine, à l'intérieur des dates prévues au présent énoncé des besoins.

Parcs Canada remettra à l'Entrepreneur le scénario de l'activité à présenter à la signature du contrat.

3.2 Service d'accueil

À titre de gestionnaire du lieu, le Directeur de parc demeure l'hôte du public; toutefois, l'Entrepreneur assurera un accueil courtois et poli de ce même public au point d'entrée conformément aux normes de services de Parcs Canada :

a. Accueillir

Saluer dans les deux langues officielles

Accueillir avec enthousiasme, courtoisie et sincérité

b. Évaluer

Anticiper, comprendre et satisfaire les attentes et les besoins

c. Traiter

Transmettre de façon efficace des informations justes, précises et à jour

Offrir un service personnalisé favorisant des expériences évocatrices et uniques

Communiquer notre passion en partageant des histoires captivantes

d. Compléter

Recueillir les commentaires, en tenir compte et leur donner suite, de manière proactive

L'Entrepreneur devra percevoir les droits d'entrée au site de Pointe-Noire selon la grille tarifaire approuvée de Parcs Canada et déposer les sommes perçues au compte du Receveur général du Canada selon la procédure établie par le Directeur de parc fournie à l'annexe I.

L'Entrepreneur assurera le principe de l'égalité de tous dans l'accessibilité aux programmes et activités qu'il offre.

Le Directeur de parc pourra exiger de l'Entrepreneur la distribution, à l'entrée des Lieux, de dépliants ou de toutes publications relatives aux activités et programmes qui s'y déroulent. Dans tout autre cas, le Directeur de parc doit autoriser la liste des documents à distribuer.

L'Entrepreneur devra aussi informer le public à l'entrée des Lieux utilisés et occupés des autres activités et programmes qui se déroulent sur les Lieux utilisés et occupés et qui sont accessibles à ce public. Il en ira de même des autres lieux de Parcs Canada, notamment le Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et le Centre de découverte du milieu marin.



Nonobstant ce qui précède, le Directeur de parc se réserve le droit d'accueillir gratuitement des groupes ou individus (journalistes, étudiants, visiteurs de marque, etc.) qui y viennent pour des objectifs spécifiques autres que de participer aux activités du programme d'interprétation. Dans ce cas, des employés de Parcs Canada accompagneront ces visiteurs et la contribution de l'Entrepreneur pourra être requise pour offrir les services d'accueil et d'interprétation. Dans la mesure où le Directeur du parc est informé à l'avance de la venue de ces visiteurs, il en avisera le représentant de l'Entrepreneur dans un délai raisonnable.

L'entrepreneur devra appliquer les lignes directrices de Parcs Canada en matière de prévention. Pour ce faire, dans le cadre de la formation pré-saison offerte par Canada du 16 au 20 juin, le personnel recevra une formation en prévention de niveau 2. Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de détecter et signaler un incident et d'effectuer un rappel de courtoisie ou avis formel selon le cas. Parcs Canada mise sur une approche proactive qui englobe entre autres les communications et l'éducation pour influencer les visiteurs dans le but de prévenir la majorité des incidents liés à la conservation des ressources et à l'expérience du visiteur.

3.3 Service d'entretien ménager

Au Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire, l'Entrepreneur assurera l'entretien ménager des bâtiments et de certains éléments sur le terrain soit :

- la maison du gardien (Bâtiment principal);
- le stationnement;
- la guérite;
- la passerelle d'accès;
- les aires de pique-nique;
- l'ancien hélicoptère;
- le belvédère d'observation.

Au quai de Baie-Sainte-Catherine, l'Entrepreneur assurera l'entretien ménager du bâtiment incluant le ramassage des matières résiduelles et recyclables dans le stationnement.

Au Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire et au quai de Baie-Sainte-Catherine, l'entrepreneur devra remplir tous les jours, le présentoir de dépliants.

Le savon, le papier à mains, le papier hygiénique, les produits de nettoyage, etc. sont à la charge de l'Entrepreneur.

3.4 Sécurité des visiteurs et du personnel

Advenant un bris quelconque qu'il pourrait observer sur les Lieux (ex. : escalier défectueux, vitrine brisée, etc.) pouvant mettre en danger le bien-être ou la vie des visiteurs ou de son personnel, l'Entrepreneur avisera immédiatement le Directeur de parc de la situation qui prévaut, en remplissant le formulaire *Rapport de bris d'équipement ou d'infrastructures* joint à l'annexe II.



L'Entrepreneur s'engage à avoir en tout temps sur le site, durant les heures d'ouverture, au minimum un(e) employé(e) possédant les certifications pour administrer les premiers soins et la réanimation cardiorespiratoire (RCR). Il devra connaître la manipulation des extincteurs ainsi que les règles de sécurité et de prévention pour les incendies.

3.5 Modifications à l'aménagement intérieur des Lieux utilisés et occupés

Parcs Canada aura la charge exclusive de toutes modifications et améliorations qu'elle entend apporter à l'aménagement intérieur des Lieux utilisés et occupés, incluant les éléments d'exposition et d'interprétation dont elle est propriétaire. Toutes suggestions de modifications et améliorations qui entraîneront des réparations aux structures des Lieux utilisés et occupés devront faire l'objet de l'approbation préalable du Directeur de parc et devront être faites en conformité aux normes ayant trait aux incendies et à la sécurité.

3.6 Accès aux Lieux utilisés et occupés

L'Entrepreneur devra également garantir au Directeur de parc le droit, en tout temps, de pénétrer dans les Lieux utilisés et occupés et d'examiner dans quel état lesdits Lieux sont entretenus, réparés et tenus en ordre. Le Directeur de parc pourra faire parvenir à l'Entrepreneur un avis exigeant que celui-ci exécute cet entretien ou effectue les réparations jugées nécessaires à la suite de cet examen advenant le cas où l'Entrepreneur aurait de manière exceptionnelle altéré les Lieux.

3.7 Sécurité et santé du personnel

L'Entrepreneur assurera à ses frais la sécurité de son personnel qui sera présent sur les Lieux utilisés et occupés. L'Entrepreneur devra informer rapidement le Directeur de parc de toute intervention effectuée en remplissant le formulaire *Rapport d'incident général* joint à l'annexe III.

L'Entrepreneur doit s'assurer de faire une évaluation des risques et informer ses employés de ces risques.

4. RÉSULTATS ATTENDUS

4.1 Services en interprétation et accueil

Les services d'accueil, de prévention et d'interprétation sous forme de maraudage, seront assurés au public :

Au Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire :

Pour la période estivale :

Du samedi 21 juin au lundi 1er septembre 2014 inclusivement,

Accueil et interprétation : 7 jours par semaine, de 10 heures à 17 heures.



Pour la période automnale :

Accueil et interprétation (1 personne) : Du vendredi au dimanche à compter du vendredi 5 septembre jusqu'au lundi 13 octobre inclusivement, de 10 heures à 17 heures.

L'Entrepreneur pourra offrir au public des activités et des services en d'autres moments de l'année et opérer alors les Lieux utilisés et occupés, et ce, conformément à la grille tarifaire de Parcs Canada. L'Entrepreneur sera cependant toujours tenu de remplir toutes les obligations ou clauses des présentes et ne pourra se soustraire à ces obligations à cause de pertes financières encourues à quelque moment que ce soit.

Le service d'accueil sera évalué tout au long de la saison selon les critères présentés à l'annexe V. S'il y a lieu, l'entrepreneur devra s'assurer de corriger le plus rapidement possible les points faibles.

4.2 Personnel

L'Entrepreneur devra :

- a) Fournir un personnel qualifié qui applique les normes de services de Parcs Canada en matière d'interprétation, d'accueil et de communication avec le public.
- b) Dégager son personnel désigné à titre de guide-interprète afin de le familiariser avec Parcs Canada et les autres programmes et activités qui se déroulent dans le parc dans le cadre d'une formation de 75 heures, qui se tiendra du 9 au 20 juin 2014.
- c) Dégager son personnel désigné à titre de préposé à l'accueil afin de le familiariser avec Parcs Canada et les autres programmes et activités qui se déroulent dans le parc dans le cadre d'une formation de 37.5 heures et qui se tiendra du 16 au 20 juin inclusivement.
- d) Veiller à ce que le personnel, dans ses actes comme dans son habillement, ne suscite dans le public aucune méprise avec le personnel de Parcs Canada en portant un insigne et un dossard indiquant clairement son appartenance; ces derniers seront fournis par Parcs Canada. De plus, le personnel devra respecter le code vestimentaire, lequel prévoit le port de chaussures fermées, un chandail blanc ou une chemise blanche. Le port du jeans, de foulards et d'articles décoratifs est proscrit.
- e) Veiller à ce que le contenu de toute communication soit véridique et que le personnel soit courtois envers les visiteurs.
- f) Veiller à ce que le personnel remplisse le *Formulaire de renonciation aux droits de publicité et aux droits de la protection sur les renseignements personnels* fourni à l'annexe IV. Les formulaires dûment remplis devront être remis à Parcs Canada avant le début du présent contrat.



4.3 Rapports

- a) L'Entrepreneur s'engage à tenir informé sans délai le Directeur de parc ou son représentant autorisé des anomalies, blessures corporelles, dommages matériels et autres qui pourraient survenir dans les Lieux utilisés et occupés. Parcs Canada fournira à l'Entrepreneur le formulaire identifié à cette fin (annexe III).
- b) L'Entrepreneur devra remplir des formulaires de statistiques sur une base quotidienne. Ces formulaires seront transmis, selon un calendrier préétabli, au Directeur de parc ou son représentant autorisé. Le Directeur de parc fournira à l'Entrepreneur les formulaires nécessaires avant le début de la saison.
- c) Fournir le rapport quotidien de fin de journée ainsi que les pièces justificatives démontrant les revenus provenant de la perception des droits d'entrée des visiteurs, selon la procédure établie jointe (annexe I).

4.4 Réunions

L'Entrepreneur participera à des réunions de coordination. Ces réunions se tiendront en début et en fin de saison. Le Directeur de parc et l'Entrepreneur s'entendront sur des dates de rencontre. Au besoin, d'autres rencontres pourraient avoir lieu à la demande d'une des deux parties.

À ces réunions seront discutés l'évolution des activités, les projets que l'Entrepreneur aimerait mettre en œuvre et toutes questions relatives au présent contrat.

Ces réunions auront lieu au bureau administratif ou dans tout autre lieu déterminé à l'avance par l'Entrepreneur et Parcs Canada.

Le Directeur de parc se réserve le droit de convoquer toute autre réunion pour des raisons spéciales ou urgentes.

Un compte rendu sera préparé à chacune de ces réunions et l'Entrepreneur s'engage à se conformer aux décisions qui y seront énoncées. Le Directeur de parc assurera la rédaction et la distribution du compte rendu de ces rencontres.

5. CHARGES ASSUMÉES PAR L'ENTREPRENEUR

L'Entrepreneur devra payer les impôts, les taxes et les cotisations, de quelque nature que ce soit, et qui peuvent être également imposés sur les activités qu'il tiendra dans les Lieux utilisés et occupés ou toute partie de ceux-ci.



6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR

6.1 Lois et règlements

L'Entrepreneur devra respecter toutes les lois et tous les règlements édictés par les gouvernements fédéral, provincial et municipal et les autres autorités administratives et visant de quelque manière que ce soit les Lieux utilisés et occupés ainsi que les activités qui y seront conduites.

6.2 Bilinguisme

L'Entrepreneur devra fournir les services d'accueil et d'interprétation dans les deux langues officielles du Canada. Tous documents, affiches ou avis que l'organisme diffuse ou expose dans les Lieux utilisés et occupés devront être écrits dans les deux langues officielles du Canada et être préalablement autorisés par le Directeur de parc.

7. AUTORISATIONS NECESSAIRES

L'Entrepreneur devra obtenir l'accord préalable du Directeur de parc sur les périodes d'exploitation des Lieux, le contenu du service d'interprétation et des publications, s'il y a lieu, avant leur diffusion.

8. DIVERS

8.1 Bâtiments et terrains

Les Lieux utilisés et occupés sont :

- la maison du gardien (Bâtiment principal);
- la guérite;
- la passerelle d'accès et l'escalier entre les deux maisons;
- l'héliport;
- le belvédère d'observation;
- les stationnements;
- le hangar de la corne à brume;
- la tour d'observation;
- les terrains adjacents, propriété de Parcs Canada.

Les Lieux utilisés et occupés devront l'être essentiellement aux fins d'y opérer un service d'interprétation et des activités autorisées par le Directeur de parc. Le droit d'accès aux terrains adjacents aux Lieux utilisés et occupés, aux sentiers, aux routes et stationnements, n'est pas exclusif à l'Entrepreneur. De plus, le Directeur de parc se réserve le droit, après consultation avec l'Entrepreneur, d'octroyer des permis autorisant les détenteurs à jouir, pendant la durée du contrat, de certains privilèges sur une ou plusieurs des parties des Lieux utilisés et occupés et aux Lieux sujets aux droits d'accès, à condition que ces privilèges ne nuisent pas indûment à l'usage fait desdits Lieux utilisés et occupés par l'Entrepreneur. Ce dernier ne fera et ne laissera faire, en aucun moment, pendant la durée du contrat, rien qui ne puisse nuire à la jouissance des droits ainsi conférés aux tiers.



8.2 Prêt de matériel

Les équipements et biens meubles qui seront prêtés à l'Entrepreneur ne devront servir qu'aux services d'interprétation et d'accueil, ainsi qu'aux activités autorisées par le Directeur de parc.

Tout le matériel prêté devra être remis à Parcs Canada à l'expiration ou à la résiliation du contrat dans un état satisfaisant.

8.3 Relations publiques et communications

L'Entrepreneur devra tenir le Directeur de parc informé de toute communication avec les médias. À cet effet, tous les communiqués de presse devront être préalablement présentés et autorisés par le Directeur de parc avant toute diffusion. Toutes entrevues accordées aux médias devront faire l'objet d'un compte rendu qui sera transmis au Directeur de parc le jour suivant cette ou ces entrevue(s). De plus, toutes demandes d'information, d'entrevues ou de publicité provenant des médias (télévision, journaux, revues, radio, etc.) et concernant une activité ou un service de Parcs Canada devront être référées au Directeur de parc.



Annexe I

Procédure pour l'acheminement des sommes perçues de la tarification des sites

En début de saison :

La personne responsable du service de l'accueil s'assure de : (✓ cocher lorsque c'est fait)

- La présence d'un coffre-fort adéquat pour y déposer les espèces reçues;
- Envoyer les noms des usagers-caissiers à l'Agente des finances de l'Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent;
- Avoir le bon numéro de compte bancaire et de transit pour effectuer les dépôts;
- Donner la formation nécessaire aux usagers-caissiers.

En saison :

N. B. Les montants doivent inclure les taxes

1. L'utilisateur-caissier remplit quotidiennement le rapport de fin de journée et remet en main propre l'enveloppe contenant toutes les pièces justificatives (espèces, chèques, fermeture de TPV avec toutes les copies de transactions de la journée et le rouleau de caisse) à la personne responsable de l'accueil. Celle-ci range l'enveloppe dans le coffre-fort.
2. La personne responsable vérifie les rapports de fin de journée et effectue les dépôts deux fois par semaine ou dès que le montant des recettes atteint 1000 \$.
3. Une fois par semaine, la personne responsable envoie les copies de bordereaux de dépôts, les rapports de fin de journée, les fermetures de TPV ainsi que les rouleaux de caisse de la semaine précédente à l'Agente des finances de l'unité de gestion en main propre ou par la poste.
4. Toute correction ou tout remboursement doit être obligatoirement approuvé par le responsable du service d'accueil ou la personne qui le remplace. Il faut en indiquer les raisons au tableau (page suivante) et encercler le montant sur le bordereau de caisse.
5. S'il n'y a aucun revenu dans une journée, un rapport de fin de journée « NUL » doit être rempli.
6. L'Agente des finances ou son superviseur doit être informé de tout problème relié au rapport de fin de journée.
7. S'il y a un paiement par chèque (groupe), celui-ci doit être fait au nom du **Receveur Général du Canada.**

Signature : _____ Date : _____

Nom en caractère d'imprimerie : _____



Rapport de fin de journée

Site : PN

Employé :

Date :

Heure :

N. B. Inclure les taxes dans les montants

Argent		Cartes de crédit	
Quantité		Total	Total
_____	Chèque :	_____	
_____	Monnaie :	_____	
_____ X	1,00 =	_____	
_____ X	2,00 =	_____	
_____ X	5,00 =	_____	
_____ X	10,00 =	_____	Cartes de débit : _____
_____ X	20,00 =	_____	
_____ X	50,00 =	_____	Cartes de crédit : _____
	Total 1: _____		Total 2: _____
Grand Total 1+2 :		_____	

Droits d'entrée quotidiens

Cartes d'entrée Parcs Nationaux

PN	_____	Jeune	_____ X	\$ =	_____
		Aîné	_____ X	\$ =	_____
3 sites	_____	Adulte	_____ X	\$ =	_____
		Famille/Groupe	_____ X	\$ =	_____

Cartes d'entrée Lieux Historiques Nationaux

Forfaits Découverte

Jeune	_____ X	\$ =	_____	Jeune	_____ X	\$ =	_____
Aîné	_____ X	\$ =	_____	Aîné	_____ X	\$ =	_____
Adulte	_____ X	\$ =	_____	Adulte	_____ X	\$ =	_____
Famille/Groupe	_____ X	\$ =	_____	Famille/Groupe	_____ X	\$ =	_____

GRAND TOTAL _____

Explication d'erreurs / écart / remboursement _____

Signature du responsable de l'accueil : _____



Annexe II

Rapport de bris d'équipement ou d'infrastructures

Lieu d'observation : _____

Date de l'observation : _____

Équipement ou infrastructure concerné :

Description du bris : _____

Rempli par : (lettres moulées) _____

Signature : _____ Date : _____



Annexe III Rapport d'incident général

Infraction				
Pollution / déversement	<input type="checkbox"/>	Accident de plongée	<input type="checkbox"/>	
Personne perdue ou disparue	<input type="checkbox"/>	Animal en difficulté ou mort	<input type="checkbox"/>	
Accident / premiers soins	<input type="checkbox"/>	Présence d'ours	<input type="checkbox"/>	
Embarcation en détresse	<input type="checkbox"/>	Autres	<input type="checkbox"/>	
Chute à l'eau	<input type="checkbox"/>	_____		
Date : _____		Heure : _____		
Lieu : _____				
Personne contact				
Nom : _____				
Numéro de téléphone pour la joindre : _____				
Résumé de l'incident et de l'intervention				

Personne(s) impliquée(s)				
Nom : _____		Téléphone : _____		
Rôle dans l'incident (témoin, conducteur, contrevenant, etc.) : _____				
Véhicule(s) impliqué(s)				
Type : _____		Immatriculation : _____		
Modèle : _____		Couleur : _____		
Description : _____				
Animal/Animaux impliqué(s)				
Espèce : _____		Nombre : _____		
Commentaires _____				
Conditions environnementales (météo, visibilité, luminosité, etc.)				
				
Renseignement sur la personne qui a complété le rapport				
Nom : _____				
Date : _____		Heure : _____		
Signature : _____				
Numéro de télécopieur où envoyer le rapport : 418 235-4192				

URGENCE : 1 866 508-9888



Annexe IV

Parcs Canada

Renonciation aux droits de publicité et aux droits de la protection des renseignements personnels

Je, _____, autorise l'utilisation de mon portrait ou d'une représentation de mon portrait (comme un dessin ou une adaptation photographique) pour le matériel conçu par Parcs Canada, au nom de Parcs Canada ou approuvé par Parcs Canada, ce qui comprend affiches, photographies, vidéos, films et produits multimédias.

Je décharge Parcs Canada et ses détenteurs de permis de toute responsabilité touchant une réclamation pour violation des droits de publicité ou de protection des renseignements personnels que je pourrais détenir relativement à l'utilisation de mon portrait ou d'une représentation de mon portrait.

Je permets aussi que mon portrait ou une représentation de mon portrait soit affiché, montré ou reproduit sous n'importe quelle forme, au Canada ou ailleurs.

Nom (en caractères d'imprimerie)

Nom (Signature)

Date

Signature d'un parent ou du tuteur
(si le modèle a moins de 18 ans)

Date



Annexe V Grille évaluation service d'accueil

L'évaluation du travail effectué se fera tout au long de la saison selon les critères suivants

Service d'accueil Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire

Comportement professionnel



Compréhension de la portée de l'accueil : le préposé est conscient de représenter à la fois le GREMM, Parcs Canada et le parc marin du Saguenay–Saint-Laurent					
Organisation du travail structurée : avoir les dépliants et autres documents pertinents à la portée de la main, savoir quelles sont les informations traitées dans le manuel des préposés et s'y référer rapidement au besoin					
Autonomie : maîtriser les transactions courantes, sinon d'abord se référer au manuel des préposés pour trouver l'information					
Utilisation de la méthode EQRR pour traiter les doléances et plaintes : écoute, empathie, questions, reformulation, résumé (demander l'aide du chef d'équipe du Service aux visiteurs au besoin)					
Usage des radios émetteurs réservé aux besoins du service en considérant la présence de visiteurs pouvant entendre les communications : messages concis, humour de bon goût, etc.					
Promptitude à accomplir diverses tâches administratives: données statistiques, rappels de courtoisies, rapports d'incidents, etc.					
Faire preuve de ponctualité					

Commentaires : _____



L'évaluation du travail effectué se fera tout au long de la saison selon les critères suivants

Service d'accueil

Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire

Apparence professionnelle



Respect du code vestimentaire et apparence de l'uniforme : propre, réparé et repassé au besoin, épinglette bien fixée et droite, peu d'accessoires vestimentaires ajoutés (foulard décoratif, bijoux, etc.)					
Attitude positive et engageante : visage dégagé et souriant, lunettes de soleil laissant paraître les yeux, contact visuel					
Abstention de fumer ou de mâcher de la gomme					

Commentaires _____

Esprit d'équipe



Collaboration avec les membres de l'équipe de l'interprétation, du service de l'entretien, et autres, par exemple en transmettant des informations pertinentes à leur travail					
Capacité d'accepter et d'offrir des commentaires constructifs					
Faire preuve de courtoisie et de politesse dans les communications entre collègues					
Respect de l'espace de vie ou de travail communs : garder la guérite à l'ordre, nettoyer et ranger sa vaisselle dès le repas terminé					

Commentaires : _____



L'évaluation du travail effectué se fera tout au long de la saison selon les critères suivants

Service d'accueil

Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire

Stratégies de communication



Observation des normes de service de Parcs Canada pour saluer les visiteurs (Bonjour, Hello)					
Observation des normes de service de Parcs Canada pour répondre au téléphone (Bonjour, Hello)					
Lorsque retenu au téléphone, démontrer aux visiteurs que l'on est conscient de leur présence par un hochement de tête, un sourire					
Souhaiter la bienvenue aux visiteurs avec enthousiasme, ex. : sourire, ton de voix, contact visuel					
S'excuser auprès du visiteur lorsque l'on doit répondre au téléphone, offrir de rappeler et rappeler rapidement s'il y a lieu					
Considérer les intérêts et besoins des visiteurs dans la transmission des infos afin de leur permettre une expérience la plus exceptionnelle possible					
Conclure l'intervention par une formulation chaleureuse, ex. : Bonne visite !					

Commentaires : _____

Prévention



Promptitude à signaler tous bris et anomalies des installations					
Transmission d'idées et suggestions susceptibles d'améliorer le service au chef d'équipe du Service aux visiteurs					
Courtoisie dans toute communication avec les visiteurs					
Assurer sa propre sécurité avant d'intervenir					

Commentaires : _____



Annexe VI

Formulaire de vérification de sécurité, de consentement et d'autorisation du personnel



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

PROTÉGÉ (une fois rempli)

FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE SÉCURITÉ, DE CONSENTEMENT ET D'AUTORISATION DU PERSONNEL

RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION		
N° de référence	N° du ministère/de l'organisation	N° de dossier

REMARQUE : Pour consulter l'énoncé concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels, voir la section C de ce formulaire. Pour obtenir les directives à suivre, consulter les DIRECTIVES ci-jointes. Prière de dactylographier ou d'écrire en lettres moulées.

A RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS (À remplir par l'agent autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation)

<input type="checkbox"/> Nouvelle	<input type="checkbox"/> Mise à jour	<input type="checkbox"/> Relèvement	<input type="checkbox"/> Transfert	<input type="checkbox"/> Supplémentaire	<input type="checkbox"/> Réactivation du dossier
Niveau de la (des) vérification(s) de la fiabilité/sécurité requis					
<input type="checkbox"/> Cote de fiabilité	<input type="checkbox"/> Niveau I (CONFIDENTIEL)	<input type="checkbox"/> Niveau II (SECRET)	<input type="checkbox"/> Niveau III (TRÈS SECRET)		
<input type="checkbox"/> Autre _____					
RENSEIGNEMENTS SUR LA NOMINATION/L'AFFECTATION/LE CONTRAT					
<input type="checkbox"/> Période indéterminée	<input type="checkbox"/> Période déterminée	<input type="checkbox"/> Contrat	<input type="checkbox"/> Secteur privé	<input type="checkbox"/> Autre (préciser détachement / affectation, etc.) _____	
Justification de la condition du contrôle de sécurité					
Numéro du poste/concours/contrat		Titre		Groupe/Niveau (Grade le cas échéant)	
N° d'identification de l'employé/CIDP/Grade et numéro de matricule (le cas échéant)		En cas de nomination pour une période déterminée ou à contrat, indiquer la durée		Du	Au
Nom et adresse du ministère / organisme / agence		Nom de l'agent		N° de téléphone ()	N° de télécopieur ()

B RENSEIGNEMENTS BIOGRAPHIQUES (À remplir par le postulant)

Nom (de famille)		Prénoms au complet (aucune initiale) souligner ou encadrer le prénom usuel			Nom de famille à la naissance	
Tout autre nom utilisé (tel que sobriquet)		Sexe <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin	Date de naissance A M J	Pays de naissance	Date d'entrée au Canada si né à l'extérieur du Canada A M J	
RÉSIDENT (indiquer les adresses des cinq dernières années en commençant par la plus récente) Adresse domiciliaire			N° de téléphone durant le jour ()	Adresse de courriel		
1	N° d'appartement	N° de rue	Nom de la rue		N° municipal (le cas échéant)	Du A M À présentement
	Ville		Province ou État	Code postal	Pays	N° de téléphone ()
2	N° d'appartement	N° de rue	Nom de la rue		N° municipal (le cas échéant)	Du A M Au A M
	Ville		Province ou État	Code postal	Pays	N° de téléphone ()
Avez-vous déjà rempli auparavant un formulaire de vérification de sécurité du gouvernement du Canada? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			Dans l'affirmative, indiquer le nom de votre employeur ainsi que le niveau et l'année de la vérification.			A
CONDAMNATIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DU CANADA (voir instructions)						
Avez-vous déjà été reconnu coupable d'une infraction criminelle pour laquelle vous n'avez pas obtenu de pardon? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			Dans l'affirmative, fournir des renseignements à ce sujet (infraction[s], nom du corps policier, ville, province/état, pays et date de la condamnation).			
Infraction(s)		Nom du corps policier			Ville	
Province/État		Pays		Date de la condamnation A M J		



**FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE SÉCURITÉ, DE
CONSENTEMENT ET D'AUTORISATION DU PERSONNEL**

Nom (de famille) et Prénoms au complet	Date de naissance	A	M	J
--	-------------------	---	---	---

C CONSENTEMENT ET VÉRIFICATION (À remplir par le postulant et l'agent autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation)

Vérification requise (Voir instructions)	Initiales de la personne	Nom de l'agent (lettres moulées)	Initiales de l'agent	N° de téléphone de l'agent
1. <input type="checkbox"/> Date de naissance, adresse, études, compétences professionnelles, antécédents professionnels, références morales				()
2. <input type="checkbox"/> Vérification de l'existence d'un dossier judiciaire				()
3. <input type="checkbox"/> Vérification du dossier de crédit (évaluation financière, y compris de la solvabilité)				()
4. <input type="checkbox"/> Loyauté (vérification de sécurité seulement)				()
5. <input type="checkbox"/> Autre (préciser, voir instructions)				()

Énoncé concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels

Les renseignements demandés sur ce formulaire sont exigés dans le but de fournir une évaluation de sécurité. Ils sont recueillis en vertu du paragraphe 7(1) de la Loi sur la gestion des finances publiques et de la Politique de sécurité du gouvernement du Canada (PSG) et sont protégés par les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans les institutions qui sont assujetties aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels. La collecte de ces renseignements est obligatoire. Le refus de fournir les renseignements demandés entraînera la tenue d'un examen visant à déterminer si la personne est admissible à remplir un emploi ou à exécuter le contrat qui est associé à la présente Demande d'enquête de sécurité. Tout dépendant du niveau de sécurité exigé, les renseignements recueillis par l'institution gouvernementale peuvent aussi être divulgués à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et au Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), qui mèneront les vérifications ou les enquêtes nécessaires en vertu de la PSG, et à des entités à l'extérieur du gouvernement fédéral (comme des bureaux de crédit). Ces renseignements servent à appuyer des décisions concernant des particuliers travaillant ou demandant à travailler par l'entremise d'une nomination, d'une assignation ou d'un contrat, d'une mutation ou d'une promotion. Ils peuvent aussi être recueillis afin d'appuyer des décisions ayant trait aux personnes travaillant ou cherchant à obtenir un emploi par le biais d'une nomination, d'une affectation ou d'un contrat, d'une mutation ou d'une promotion. Ils pourront aussi servir dans le contexte de la mise à jour de la cote de fiabilité, de sécurité ou d'accès, ou de l'examen des causes justifiant leur attribution, ce qui pourrait donner lieu à une nouvelle évaluation du type de filtrage de sécurité applicable. Les renseignements recueillis par l'institution gouvernementale et les renseignements recueillis au moyen des vérifications ou des enquêtes peuvent servir à étayer les décisions qui pourront entraîner des mesures disciplinaires ou le congédiement ou l'annulation des contrats. Les renseignements recueillis sont conservés dans les fichiers ordinaires des employés POU 917 (Filtrage de sécurité) dans tous les organismes gouvernementaux, sauf au ministère de la Défense nationale et à la GRC qui utilisent respectivement les fichiers MDN/P-PE-834 (Dossier d'enquête sur la sécurité et vérification relative à la fiabilité) et GRC/P-PU-065 (Dossiers de l'habilitation sécuritaire et relative à la fiabilité), la SCRS qui utilise le SIS/P-PE 815 (Cotes de sécurité) et TPSGC qui utilise le TPSGC/P-PU-015 (Autorisations de sécurité et dossiers de fiabilité pour le personnel de l'industrie privée) pour le personnel de l'industrie canadienne. Les renseignements personnels liés aux évaluations de sécurité sont également conservés dans le fichier de renseignements personnels du SCRS SIS/P-PU-005 (Évaluations de sécurité/Avis).

Je, soussigné, consens à la divulgation de renseignements susmentionnés, y compris de ma photographie, à leur vérification ultérieure par le gouvernement du Canada et à leur utilisation dans le cadre d'une enquête d'autorisation de sécurité. En consentant à ce qui précède, je reconnais que les renseignements susmentionnés pourront être vérifiés ou utilisés dans le cadre d'une enquête pour mettre à jour la cote de fiabilité, de sécurité ou d'accès ou de tout autre examen pour les raisons prévues dans la Politique du gouvernement sur la sécurité. Ce formulaire de consentement deviendra périmé lorsque je ne nécessiterai plus de cote de fiabilité, de sécurité ou d'accès ou lorsque mon emploi ou mon contrat prendra fin, ou lorsque j'annulerai mon consentement par l'envoi d'un avis écrit à l'agent de sécurité autorisé.

Signature Date (A/M/J)

D EXAMEN (À remplir par l'agent autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation chargé de faire remplir les sections A, B et C)

Nom et titre	N° de téléphone	
Adresse	N° de télécopieur	

E APPROBATION (À remplir uniquement par l'agent de sécurité autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation)

Je, soussigné, à titre d'agent de sécurité autorisé, approuve le niveau de sécurité ci-après.

Cotes de fiabilité

Approuvé/Cote de fiabilité Non approuvé

Nom et titre

Signature Date (A/M/J)

Vérification de sécurité (le cas échéant)

Niveau I Niveau II Niveau III Non recommandé

Nom et titre

Signature Date (A/M/J)

Commentaires

PHOTO
(pour Niveau III T.S.
et/ou sur demande
- voir instructions)



INSTRUCTIONS POUR REMPLIR LE FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE SÉCURITÉ, DE CONSENTEMENT ET D'AUTORISATION DU PERSONNEL TBS/SCT 330-23 F (Rev. 2002/02)

Une fois rempli, le formulaire doit être sauvegardé et traité au niveau de sécurité PROTÉGÉ A.

Instructions générales

Si l'espace alloué dans une partie est insuffisant, veuillez utiliser une feuille distincte et reproduire la même présentation.

1. Section A (Renseignements administratifs) L'Agent autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation

L'Agent doit déterminer, basé sur l'historique des cinq dernières années, ce qui constitue une vérification suffisante des données personnelles, des études ainsi que des compétences et des antécédents professionnels conformément aux directives émises par l'agent de sécurité ministériel. Les références se limitent aux noms fournis par le postulant sur le formulaire de demande d'emploi ou d'autres formulaires équivalents.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES EXIGÉS

Les personnes détenant une ATTESTATION DE SÉCURITÉ qui, après l'obtention de celle-ci, se sont mariées ou qui ont commencé à vivre en union de fait, doivent mettre à jour les sections du *Formulaire d'autorisation de sécurité (TBS/SCT 330-60)* et présenter une copie originale du *Formulaire de vérification de sécurité, de consentement et d'autorisation du personnel*, et remplir les parties suivantes :

Partie A - Tel qu'indiqué à chaque question.

Partie B - Tel qu'indiqué à chaque question, sauf CONDAMNATIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DU CANADA.

Partie C - Seules la signature du demandeur et la date sont nécessaires.

"Autre". Ceci devrait être utilisé pour identifier si le filtrage de sécurité est pour Accès aux emplacements, NATO, SIGINT

2. Section « B » (Renseignements biographiques)

A remplir par le postulant. Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez utiliser une feuille distincte. Toutes les feuilles doivent être signées.

Pays de naissance - Pour de nouvelles demandes, si vous êtes né de parents canadiens à l'extérieur du pays, veuillez fournir une copie de votre Certificat d'inscription de naissance à l'étranger. Si vous demeurez au Canada depuis moins de cinq ans, veuillez fournir une copie de votre visa d'immigrant, un enregistrement du document de votre droit d'établissement ou une copie de votre passeport.

· Indiquez seulement les condamnations pour les infractions criminelles à l'égard desquelles vous N'avez PAS obtenu de pardon. S'il y a plus d'une condamnation, joindre une feuille distincte. On doit faire mention également des condamnations à l'extérieur du Canada.

· Indiquez également les infractions en vertu de la *Loi sur la défense nationale* ainsi que les condamnations prononcées par une cour martiale.

3. Section « C » (Consentement et vérification)

Une copie de la Section « C » peut être transmise à certaines institutions pour indiquer que le consentement a été accordé.

La vérification de l'existence d'un casier judiciaire (des empreintes digitales peuvent être requises) et la vérification de crédit ne peuvent être effectuées que par l'intermédiaire du Bureau de la sécurité du ministère ou de l'agent délégué.

Consentement : Seule un postulant qui a atteint l'âge de la majorité peut donner son consentement, sinon il faut la signature d'un parent ou de la personne qui a la charge légale de l'enfant.

L'âge de la majorité est de :

19 ans dans les provinces ou territoires suivants : T.-N., N.-É., N.-B., C.-B., Yukon, et T.N.-O., et Nunavut;

18 ans dans les provinces et territoires suivants : Î.-P.-É., Qc, Ont., Man., Sask. et Alb.

Le postulant doit inscrire ses initiales dans la case réservée aux initiales du postulant.

L'agent qui a effectué la vérification d'information imprimera son nom, insèrera ses initiales et numéro de téléphone dans les espaces réservés à cet effet.

- Vérification de la fiabilité «pour tous les genres de vérifications identifiés à la section A» : remplir les numéros 1, 2, et 3 le cas échéant.

- Autorisation de sécurité «pour tous les genres de vérifications identifiés à la section A» : remplir les numéros 1 à 4 et 5 le cas échéant.

- Autre : le numéro 5 est utilisé seulement lorsque l'approbation préalable du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a été obtenue.

4. Section « D » (Examen)

Doit être rempli par l'agent autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation chargé de faire remplir les sections A à C de la manière demandée.

5. Section « E » (Approbation)

L'Agent de sécurité autorisé du ministère/de l'organisme/de l'organisation désigne les personnes déléguées par les ministères, organismes et organisations qui peuvent vérifier l'information sur la fiabilité et/ou approuver/ne pas approuver les résultats des vérifications de la cote de fiabilité et/ou de sécurité. Les cases «Approuvé Cote de fiabilité» et Niveau I, II, III ainsi que la signature de l'agent de sécurité autorisé ou du gestionnaire ont été ajoutées uniquement aux fins d'utilisation par le gouvernement du Canada. Les postulants doivent recevoir l'information nécessaire, en accuser réception et obtenir une copie du document "CERTIFICAT D'ENQUÊTE DE SÉCURITÉ ET PROFIL DE SÉCURITÉ - TBS/SCT 330-47".

Remarque : Les organisations du secteur privé ne sont pas habilitées à approuver un quelconque niveau de sécurité.

Photographies : Les ministères / organismes / agences doivent veiller à ce que trois photographies de taille passeport en couleur soient jointes au formulaire pour l'organisme chargé de l'enquête. Les dimensions maximales et minimales de ces photos sont respectivement de 50mm x 70mm et de 43mm x 54mm. La longueur du visage du menton au sommet de la tête doit être de 25 mm à 35 mm. Ces photographies doivent être signées par la personne et un responsable autorisé de la sécurité et doivent avoir été prises au cours des six mois précédents. Les photographies sont requises pour les nouvelles vérifications de sécurité ou les relèvements au Niveau III afin que l'organisme chargé de l'enquête puisse identifier la personne durant son enquête. Cependant, l'organisme chargé de l'enquête peut, en des cas particuliers, exiger une photographie pour les autorisations de sécurité de Niveau I ou II, lorsqu'une enquête est requise.



ANNEXE 7

Attestation et preuve de conformité aux exigences en matière de santé et sécurité au travail (SST)

Les entrepreneurs devront remplir ce formulaire à la satisfaction de Parcs Canada pour avoir accès aux lieux de travail.

Parcs Canada considère que les textes législatifs fédéraux régissant la santé et la sécurité au travail lui imposent certaines responsabilités en tant que propriétaire de lieux de travail. Pour être en mesure d'assumer ces responsabilités, Parcs Canada met en œuvre un régime de sécurité à l'intention des entrepreneurs qui exécutent des travaux sur ses lieux de travail, afin qu'ils assument bien les rôles et les responsabilités qui leur incombent en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* et du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

Autorité responsable / chef de projet de Parcs Canada	Adresse	Coordonnées
Gestionnaire de projet / autorité contractante (supprimer la mention inutile)		
Entrepreneur principal		
Sous-traitant(s) (ajouter des lignes au besoin)		

Lieu(x) des travaux

Description générale des travaux à exécuter
