



Parcs Canada

Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent

Énoncé des besoins
pour l'exécution d'un service d'interprétation
au
CENTRE D'INTERPRÉTATION ET
D'OBSERVATION DE CAP-DE-BON-DÉSIR
et au
CENTRE DE DÉCOUVERTE DU MILIEU MARIN

2014

Dossier : 14-0303

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS	3
2. DÉFINITIONS	3
3. NATURE DES TRAVAUX À EXÉCUTER	3
3.1 Service d'interprétation	3
3.2 Service d'accueil	4
3.3 Service de sécurité	5
3.4 Modifications à l'aménagement intérieur des Lieux utilisés et occupés.....	5
3.5 Accès aux Lieux utilisés et occupés	5
3.6 Sécurité et santé du personnel.....	6
4. RÉSULTATS ATTENDUS.....	6
4.1 Services d'interprétation.....	6
4.1.1 Programme d'interprétation impliquant de la plongée sous-marine	7
4.1.2 Aquarium	8
4.2 Personnel.....	8
4.3 Rapports	9
4.4 Réunions	9
5. CHARGES ASSUMÉES PAR L'ENTREPRENEUR	10
6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR	10
6.1 Lois et règlements.....	10
6.2 Bilinguisme.....	10
7. AUTORISATIONS NÉCESSAIRES.....	10
8. ACTIVITÉS COMMERCIALES PERMISES SUR LES LIEUX UTILISÉS ET OCCUPÉS..	11
9. DIVERS.....	11
9.1 Bâtiments et terrains	11
9.2 Prêt de matériel	12
9.3 Relations publiques et communications.....	12
Annexe I Service et programme d'interprétation.....	13
Annexe II Rapport de bris d'équipement ou d'infrastructures	16
Annexe III Rapport d'incident général.....	17
Annexe IV Grille d'évaluation service d'interprétation	18
Annexe V Renonciation aux droits de publicité	21
Annexe VI Attestation et preuve de conformité aux exigences en matière de santé et sécurité au travail (SST)	25

1. OBJECTIFS

Le présent énoncé des besoins visent l'exécution d'un programme d'interprétation au Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et au Centre de découverte du milieu marin pour la saison opérationnelle 2014.

Parcs Canada autorisera l'Entrepreneur à occuper et utiliser les Lieux et les bâtiments tels que décrits à l'Article 9.1.

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 l'Agence Parcs Canada, Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent;

« Lieux utilisés et occupés » ou « Lieux » désigne les lieux décrits à l'Article 9.1 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, Agence 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 thématiques du Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir :

Cap-de-Bon-Désir, station de phare témoin de l'importance de la navigation dans l'estuaire du Saint-Laurent ; belvédère d'exception pour l'observation terrestre des mammifères marins.

et du Centre de découverte du milieu marin,

*L'estuaire du Saint-Laurent et son rapport à l'homme;
merveilles, fragilité et richesses sous la surface.*

L'Entrepreneur fournira un service d'interprétation personnalisée à l'aide de l'exposition, des bâtiments et des terrains mis à sa disposition comme décrit à l'Article 9.1.

Ces thématiques seront traitées dans les deux langues officielles du Canada,

au Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir :

- par la présentation de quatre (4) activités d'interprétation incluant *30 pieds chez Neptune* ;
- en offrant le programme jeunesse de Parcs Canada (ex. Xplorateurs) ;
- en offrant un service de maraudage durant la totalité des heures d'ouverture au public.

au Centre de découverte du milieu marin :

- par la présentation de six activités et capsules d'interprétation incluant *Le Saint-Laurent en direct* ;
- en offrant un service de maraudage pour la totalité des heures d'ouverture au public à l'intérieur des dates prévues au présent devis ;
- en offrant le programme jeunesse de Parcs Canada (ex. Xplorateurs) ;
- par la présentation de films (introduction et conclusion) ;
- en offrant une seule fois, dans le cadre du Festival marin des Escoumins (fin de semaine de la Fête du travail), l'activité *30 pieds chez Neptune*.

L'annexe I présente l'horaire des activités d'interprétation au Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et au Centre de découverte du milieu marin.

Parcs Canada remettra à l'Entrepreneur les scénarios de chacune des activités et des capsules à la signature du contrat.

3.2 Service d'accueil

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 de dépliants ou de toutes publications relatifs 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 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 d'un autre lieu de Parcs Canada, nommément le Centre d'interprétation et d'observation de Pointe-Noire.

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. 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. Le personnel devra appliquer le programme qui consiste la détection et le signalement d'un incident, 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 de sécurité

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).

3.4 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.

3.5 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.

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

Au centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir, lors de l'activité *30 pieds chez Neptune*, l'Entrepreneur sera responsable de fournir, à ses frais, une trousse d'administration d'oxygène. L'Entrepreneur s'assurera de la présence de personnel formé et certifié en nombre suffisant pour l'utilisation de ladite trousse.

Au Centre de découverte du milieu marin, lors de la présentation de l'activité *Le Saint-Laurent en direct*, Parcs Canada fournira une trousse d'administration d'oxygène et verra à son remplacement le cas échéant de même qu'à sa conformité. L'Entrepreneur s'assurera de la présence de personnel, en nombre suffisant, formé et certifié pour l'utilisation d'une trousse d'administration d'oxygène.

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.

4. RÉSULTATS ATTENDUS

4.1 Services d'interprétation

Les services d'interprétation seront assurés au public :

Au Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir :

Pour la période estivale :

Du 1er juillet au lundi 1er septembre 2014 inclusivement;
de 9 heures à 18 heures.

Pour la période automnale :

Du mardi 2 septembre au dimanche 7 septembre 2014, puis
du mercredi au dimanche à compter du 10 septembre et ce jusqu'à la fête de
l'Action de grâces inclusivement, c'est-à-dire le lundi 13 octobre 2014;
de 9 heures à 17 heures.

L'activité *30 pieds chez Neptune* sera offerte du 28 juin au 24 août 2014. De plus, une représentation de cette activité aura lieu le 30 août dans le cadre du Festival marin des Escoumins, la fin de semaine de la fête du travail.

Description de l'activité : Des plongeurs récoltent des organismes sous-marins qui

sont présentés aux visiteurs. Une activité vedette qui attire des milliers de visiteurs !

Avant d'effectuer le prélèvement d'organismes sous-marins, l'entrepreneur doit s'assurer de respecter les exigences légales en vigueur en obtenant un permis de récolte de Pêches et Océans Canada et un permis d'activité spéciale du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent.

Au Centre de découverte du milieu marin :

Pour la période estivale :

Du samedi 1er juillet au lundi 1er septembre 2014 inclusivement;
De 9 heures à 18 heures.

Pour la période automnale :

Aucun service d'interprétation n'est demandé pour cette période au Centre de découverte du milieu marin, cependant l'aquarium doit être entretenu jusqu'au 13 octobre 2014 inclusivement.

L'activité *Le Saint-Laurent en direct* sera offerte du 2 juillet au 24 août 2014.

Description de l'activité : Des plongeurs équipés d'une caméra Sony et d'un boîtier Gates ainsi que de masques AGA (communications) font découvrir les beautés sous-marines du Saint-Laurent aux visiteurs.

L'entrepreneur effectuera l'entretien régulier de l'équipement selon les recommandations du fabricant après chacune des représentations, soit un maximum de quatre (4) fois par semaine. Parcs Canada sera responsable de l'entretien ponctuel.

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'interprétation sera évalué tout au long de la saison, voir les grilles d'évaluation présentées à l'annexe IV. S'il y a lieu, l'entrepreneur devra s'assurer de corriger le plus rapidement possible les points faibles.

4.1.1 Programme d'interprétation impliquant de la plongée sous-marine

Toute activité d'interprétation impliquant de la plongée sous-marine sera sous la coordination de l'Entrepreneur, lequel devra opérer selon les normes en vigueur à la CSA ou l'ACSS. L'Entrepreneur sera responsable de fournir l'équipement de plongée sous-marine requis, d'en vérifier la conformité et d'aviser le Directeur de parc de toute annulation pour des raisons liées au

matériel, aux conditions météorologiques ou pour des raisons de personnel.

L'Entrepreneur verra à effectuer le transport des cylindres nécessaires à l'offre du programme d'interprétation.

Parcs Canada assumera les coûts de remplissage des cylindres nécessaires à l'offre du programme d'interprétation.

4.1.2 Aquarium

Parcs Canada assumera la responsabilité du remplissage du réservoir destiné à alimenter l'aquarium en eau salée. Ce réservoir sera rempli à la mi-mai.

L'entretien de l'aquarium sera assuré par l'entrepreneur jusqu'à l'arrêt de ce dernier, après 18 h, le 13 octobre 2014. L'Entrepreneur sera responsable de fournir l'équipement nécessaire aux vérifications d'usage et entretien dudit aquarium.

L'entrepreneur disposera par la suite d'environ deux semaines pour le remisage de l'aquarium pour la saison hivernale : le système devra être désactivé après le 13 octobre et au plus tard le 31 octobre 2014.

4.2 Personnel

L'Entrepreneur devra :

- a) Fournir les services d'une personne ayant des connaissances en aquariophilie.
- b) Fournir un personnel apte à interpréter les thèmes du parc et à communiquer efficacement avec le public. Le personnel devra offrir les services d'accueil et d'interprétation 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

- 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 et un chandail ou chemise d'une couleur approuvée par le directeur de parc. Sont proscrits le port du jeans, de foulards et d'articles décoratifs.
- e) Veiller à ce que le contenu de toute communication soit véridique et le personnel courtois envers les visiteurs.
- f) De la première semaine d'opération à la fête du Travail, déterminer avec le Directeur de parc d'une rencontre opérationnelle, devant se tenir aux deux semaines, d'une durée de une heure, en dehors de l'horaire d'ouverture du site. L'Entrepreneur devra s'assurer de la présence de tout le personnel affecté au présent contrat.
- g) Veiller à ce que le personnel complète le *Formulaire de renonciation aux droits de publicité et aux droits de la protection sur les renseignements personnels* fourni à l'annexe V. Les formulaires 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 l'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.

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 rencontres. 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'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 NÉCESSAIRES

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

8. ACTIVITÉS COMMERCIALES PERMISES SUR LES LIEUX UTILISÉS ET OCCUPÉS

Le Directeur de parc ne pourra autoriser un service de vente d'articles sur les Lieux.

9. DIVERS

9.1 Bâtiments et terrains

Au Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir, les Lieux utilisés et occupés sont :

- la maison du gardien du phare;
- la maison de l'assistant gardien;
- le hangar du cornet à brume;
- bâtiments d'automatisation;
- le sentier pédestre menant au fleuve;
- le belvédère ou kiosque d'observation sur le littoral;
- le cabanon de plongée;
- le garage et la voiturette électrique;
- les locaux des employés et d'entreposage du matériel d'interprétation;
- local avec congélateur (anciennement, une toilette sèche);
- la passerelle de plongée;
- les terrains adjacents, propriété de Parcs Canada ou du ministère Pêches et Océans Canada.

Au Centre de découverte du milieu marin, les Lieux utilisés et occupés sont :

- le centre d'accueil et d'interprétation ;
- le terrain circonscrivant le centre ;
- l'amphithéâtre extérieur ;
- les passerelles d'accès ;
- salle de séchage et couloir avec les casiers ;
- salle de réparation ;
- locaux des employés et entreposage du matériel d'interprétation ;
- garage pour le système de l'aquarium ;
- l'arrière de l'aquarium ;
- cabanon sous l'amphithéâtre.

Les Lieux utilisés et occupés devront l'être essentiellement aux fins d'y opérer un programme 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.

9.2 Prêt de matériel

Les équipements et biens meubles qui seront prêtés à l'Entrepreneur ne devront servir qu'au programme d'interprétation et 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.

9.3 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 programme de Parcs Canada devront être référées au Directeur de parc.

Annexe I
Service et programme d'interprétation

Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir /
Cap-de-Bon-Désir Interpretation and Observation Centre

Horaire des activités d'interprétation / Interpretation Activities Schedule

	Dimanche / Sunday	Lundi / Monday	Mardi / Tuesday	Mercredi / Wednesday	Jeudi / Thursday	Vendredi / Friday	Samedi / Saturday
10h30	30 pieds chez Neptune / Ocean Encounter	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	30 pieds chez Neptune / Ocean Encounter	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	30 pieds chez Neptune / Ocean Encounter
11h15	Cartes postales/ Postcards			Cartes postales/ Postcards			Cartes postales/ Postcards
14h30	Naviguer sur le Saint-Laurent	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Naviguer sur le Saint-Laurent	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Les hauts et les bas du bord de mer ou Naviguer sur le Saint-Laurent *	Naviguer sur le Saint-Laurent
16h	Navigating on the St. Lawrence						

* Varie selon les marées / depending of the tide

Service et programme d'interprétation

Centre de découverte du milieu marin / Marine Environment Discovery Centre
 Horaire des activités d'interprétation / Interpretation Activities Schedule

	Dimanche / Sunday	Lundi / Monday	Mardi / Tuesday	Mercredi / Wednesday	Jeudi / Thursday	Vendredi / Friday	Samedi / Saturday
11 h 00	Les requins du Saint-Laurent : bouffeurs de plancton ou mangeur d'hommes?	Le punch de l'estuaire	Comme un poisson dans l'eau	Les requins du Saint-Laurent : bouffeurs de plancton ou mangeur d'hommes?	Le punch de l'estuaire	Comme un poisson dans l'eau	Le punch de l'estuaire
13 h 30	Film / Movie	Film / Movie	Film / Movie	Comme un poisson dans l'eau	Les requins du Saint-Laurent : bouffeurs de plancton ou mangeur d'hommes?	Les requins du Saint-Laurent : bouffeurs de plancton ou mangeur d'hommes?	Comme un poisson dans l'eau
14 h 30	Comme un poisson dans l'eau	Les requins du Saint-Laurent : bouffeurs de plancton ou mangeur d'hommes?	Le punch de l'estuaire	Le Saint-Laurent en direct	Le Saint-Laurent en direct	Le Saint-Laurent en direct	Le Saint-Laurent en direct
16 h 00	Film / Movie						

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 : _____		Heure : _____		
Date : _____		Signature : _____		
Numéro de télécopieur où envoyer le rapport : 418 235-4192				

URGENCE : 1 866 508-9888

Annexe IV
Grille d'évaluation service d'interprétation

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

Service d'interprétation

Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et Centre de découverte du milieu marin

Comportement professionnel



Compréhension de la portée du service offert : l'interprète est conscient de représenter à la fois Parcs Canada, le parc marin du Saguenay–Saint-Laurent et votre compagnie.					
Attitude accueillante et chaleureuse manifestée en tout temps envers les visiteurs, ex. : éviter les regroupements d'employés et les conversations personnelles en présence de visiteurs, manifester un langage corporel positif, établir un contact visuel lors d'interactions					
Traitement des enjeux, par exemple la chasse aux phoques, de façon juste, en citant le plus possible les sources et en permettant au visiteur d'exprimer son opinion sans porter de jugement à son égard					
Organisation du travail structurée, ex. : préparer tout le matériel nécessaire avant l'arrivée des participants					
Faire preuve de ponctualité, ex. : débiter les activités, le service sur les rochers aux heures prévues					
Préférer les déplacements aux cris dans les communications entre membres de l'équipe, ex. : lors de la préparation de 30 pieds chez Neptune					
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.					

Commentaires: _____

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

Service d'interprétation

Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et Centre de découverte du milieu marin

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, posture droite					
Abstention de fumer ou de mâcher de la gomme					

Commentaires: _____

Esprit d'équipe



Collaboration avec les membres de l'équipe de l'accueil, 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, ex. : 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'interprétation

Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir et Centre de découverte du milieu marin

Stratégies de communication



Capacité de saisir les opportunités pour faire des liens entre les observations de la faune et le parc					
Capacité de présenter les activités de façon à rejoindre les objectifs prévus aux scénarios					
Capacité d'adapter ses communications selon l'auditoire (âge, scolarisation, culture)					
Utilisation d'un vocabulaire et grammaire appropriés et d'une bonne diction					
Éviter l'expression d'opinions ou d'attitudes négatives					
Éviter l'utilisation d'acronymes, par exemple « Le St-Lo » sinon, les expliquer					
Capacité de bien écouter, ex. être à l'affût du langage non verbal, éviter d'interrompre, etc.					

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, surtout concernant les avis					
Assurer sa propre sécurité avant d'intervenir					

Commentaires: _____

Annexe V
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 lettres moulées)

Nom (Signature)

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

Date

Annexe VI
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.

Instructions

L'entrepreneur principal doit signer ce formulaire pour tous les travaux à effectuer dans les lieux de travail de Parcs Canada.

C'est le gestionnaire de projet qui doit faire remplir ce formulaire par l'entrepreneur principal, APRÈS l'attribution du contrat.

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)		

Lieux des travaux

Description générale des travaux à exécuter