



CANADIAN MUSEUM FOR
HUMAN RIGHTS
MUSÉE CANADIEN POUR LES
DROITS DE LA PERSONNE

Demande de propositions

Gestion de la billetterie et de la boutique

Numéro de la demande de soumissions : MCDP 2014-61
Date de la demande de soumissions : 12 mai 2014
Téléconférence OBLIGATOIRE : 16 mai, 12 hrs (midi) HAC
Date et heure de clôture : 26 mai, 2014 – 12 hrs HAC
Date d'attribution prévue : 25 juin 2012

Table de matières

1.0	ÉNONCÉ DE L'OBJET	4
2.0	DÉFINITIONS	4
3.0	PRÉPARATION DE LA RÉPONSE	4
3.1	Comment répondre.....	4
3.2	Offres.....	5
3.3	Coordonnées	5
4.0	CONTEXTE	5
4.1	À propos du Musée canadien pour les droits de la personne	6
4.2	Loi applicable	6
5.0	PORTÉE DES TRAVAUX	6
5.1	Durée	6
5.2	Services à offrir.....	6
5.3	Responsabilités de l'entrepreneur	7
5.4	Spécifications administratives	8
5.5	Bilinguisme.....	9
5.7	Fonctions du personnel.....	10
5.8	Lignes directrices uniformes	10
5.9	SCHEDULE DU PROJECT	10
6.0	CONTENU ET FORMAT DE LA PROPOSITION	10
6.1	Présentation de la proposition.....	10
6.2	Proposition.....	11
6.3	Confirmation des conditions.....	11
7.0	CRITÈRES D'EXAMEN DE LA RÉPONSE	11
8.0	CONDITIONS GÉNÉRALES	11
8.1	Conditions des soumissions.....	11
8.2	Conditions des contrats	11
8.3	Autres conditions	12
	ANNEXE A – FORMULE DE SOUMISSION	15
	ANNEXE B – ÉTIQUETTE POUR ENVELOPPE DE PROPOSITION	16

ANNEXE C – Conditions d’appelle d’offre	17
ANNEXE D – Conditions du contrat	21
ANNEXE E – PROPOSITIONS DE PRIX	26
ANNEXE F – FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL	27
ANNEXE G – LIGNES DIRECTRICES SUR L’UNIFORME.....	33

1.0 ÉNONCÉ DE L'OBJET

Le Musée canadien pour les droits de la personne (« MCDP ») est à la recherche d'un fournisseur (le « promoteur ») qui peut répondre à la présente demande de propositions (« DP ») visant à assurer la gestion de la billetterie et de la boutique du Musée canadien pour les droits de la personne. Le personnel de la billetterie et de la boutique s'acquittera de ses fonctions au 85, Israel Asper Way, Winnipeg (Manitoba) R3C 0L5.

2.0 DÉFINITIONS

Dans le présent document :

- 1 Les termes « MCDP » ou « le Musée » désignent le Musée canadien pour les droits de la personne.
- 2 Le terme « contrat » désigne l'entente conclue entre l'entrepreneur et le MCDP en vue de la réalisation des travaux.
- 3 Le terme « entrepreneur » désigne le fournisseur dont la proposition est retenue et qui passe un contrat avec le MCDP pour l'exécution des travaux.
- 4 Les termes « promoteur », « fournisseur » et « fabricant » sont considérés comme équivalents au terme « entrepreneur ».
- 5 L'expression « heure locale » désigne l'heure en vigueur à l'adresse du MCDP.
- 6 Les termes « proposition(s) » et « soumission(s) » sont considérés comme équivalents.
- 7 L'expression « adresse de réception des propositions » désigne l'adresse où les propositions doivent être reçues à la date de clôture de la demande de soumissions indiquée à la Section 3 de la présente DDP.
- 8 L'expression « date de clôture de l'invitation à soumissionner » désigne le moment fixé à la Section 3 de la présente DDP après lequel aucune proposition ne pourra être soumise dans le cadre de la présente DDP.
- 9 L'expression « document d'invitation à soumissionner » désigne la présente demande d'information, la formule de proposition et l'étiquette de soumission ci-annexés.
- 10 Le terme « spécifications » désigne les exigences et aspects particuliers des travaux décrits à la Section 5 de la présente DDP.

3.0 PRÉPARATION DE LA RÉPONSE

3.1 Comment répondre

Nous vous prions de fournir une proposition complète et suffisamment détaillée en respectant la

présentation recommandée à la Section 6. Nous serons ainsi en mesure de procéder à une évaluation rigoureuse s'appuyant sur les critères ci-établis.

L'enveloppe qui contient la soumission doit porter l'étiquette de l'annexe A – Étiquette pour enveloppe de proposition. Proposals can be submitted electronically to offres@museedesdroitsdelapersonne.ca or in hard copy to Canadian Museum for Human Rights, 85 Israel Asper Way, Winnipeg, MB R3C 0L5. Les propositions doivent parvenir à la date de clôture. Les réponses reçues après cette date ne seront pas acceptées et seront retournées au fournisseur sans avoir été ouvertes.

Les réponses reçues à l'heure et à la date de clôture prévue ou avant deviendront la propriété du Musée et ne seront pas retournées. Toutes les réponses seront traitées confidentiellement conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Un fournisseur ayant soumis une proposition peut en tout temps en présenter une autre au plus tard à l'heure et à la date de clôture de la demande de propositions. Le dernier dossier reçu supplantera et invalidera toute soumission précédente du fournisseur relative à la présente DDP.

Les fournisseurs répondant à la présente DDP devront désigner, au sein de l'entreprise, une personne-ressource unique qui recevra toute l'information subséquente s'y rattachant.

3.2 Offres

Tous les montants énoncés dans ce DDP sont spécifiés en dollars canadiens et sont sujet à tous les taxes canadiennes qui sont en vigueur.

Tous les offres doit utiliser le formulaire des prix à l'annexe E.

3.3 Coordonnées

Pour recevoir une réponse, toute demande de renseignements ou question concernant la présente DDP doit être expédiée par le 16 mai à 9 hrs (HAC). Il faut indiquer le numéro de référence de la soumission.

Par courriel :

offres@museedesdroitsdelapersonne.ca

3.4 Téléconférence obligatoire

Un appel de téléconférence "OBLIGATOIRE" se tiendra à répondre à les questions soumise et pour éclaircir les points supplémentaires qui peuvent survenir.

Codes téléconférence Tel / Tél : 1-877-314-1234 Int'l: 416-204-9641

Code de participant : 1312151

Tous les soumissionnaires doivent participer à la conférence téléphonique pour être admissible à présenter une proposition.

4.0 CONTEXTE

4.1 À propos du Musée canadien pour les droits de la personne

Le Musée canadien pour les droits de la personne a été constitué à titre de société d'État le 10 août 2008 par voie d'amendements à la *Loi sur les musées*. Il est le premier musée national créé depuis 1967 et situé de surcroît hors de la région de la Capitale nationale du Canada. Il s'agit également du premier musée national faisant l'objet d'un partenariat de financement entre les autorités fédérales, provinciales, municipales et le secteur privé. L'inauguration du Musée est prévue pour 2014, à Winnipeg, au Manitoba. Conformément au mandat prescrit par la loi, la mission du Musée est la suivante : « Explorer le thème des droits de la personne en vue d'accroître la compréhension du public à cet égard, de promouvoir le respect des autres et d'encourager la réflexion et le dialogue ».

4.2 Loi applicable

En vertu de la *Loi sur les musées*, le Musée est une personne juridique distincte, appartenant exclusivement à l'État, qui fonctionne de façon indépendante du gouvernement pour sa gestion quotidienne, ses activités et ses programmes. À titre de société d'État et de membre du portefeuille du ministère du Patrimoine canadien, le Musée contribue à l'atteinte des objectifs généraux de la politique du gouvernement fédéral.

Le Musée est tenu de se conformer à diverses dispositions d'un ensemble de lois, notamment le *Code canadien du travail*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la *Loi sur les langues officielles*, l'Accord sur le commerce interne et la *Loi sur l'accès à l'information*.

5.0 PORTÉE DES TRAVAUX

5.1 Durée

La durée du contrat est une période de trois (3) ans où seront offerts les services d'employés chargés de la billetterie (bureau des entrées principal et des groupes) et de la boutique pour le MCDP, avec l'option de renouveler le contrat pour deux (2) années supplémentaires. Il est prévu que le personnel devra être engagé d'ici la mi-Août afin de procéder à la formation et l'orientation nécessaires avant l'ouverture officielle.

5.2 Services à offrir

L'entrepreneur offrira les services d'employés chargés de la supervision et des ventes au MCDP en fonction des heures d'ouverture, et il devra doter entre autres la billetterie principale du MCDP, les services aux membres, le bureau de ventes collectives et la boutique. L'entrepreneur offrira les services d'employés chargés des ventes de façon à couvrir tous les emplacements, en plus d'assurer le leadership sur place nécessaire afin de superviser le personnel, d'administrer les procédures financières et opérationnelles du MCDP et de veiller à ce que les opérations aient lieu sans heurt. Le Musée canadien pour les droits de la personne sera ouvert au public à compter du 20 septembre 2014.

5.3 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur est financièrement responsable des actes de son personnel et doit maintenir une vigilance vis-à-vis les ressources dans le but d'empêcher le vol, la perte ou le mésusage de fonds et de marchandises du gouvernement. L'entrepreneur est responsable de toutes les formes d'insuffisance d'actifs et recevra une facture en conséquence. L'insuffisance de capitaux comprend l'usage incorrect de fonds lié au vol ou à la fraude, l'insuffisance de dépôts, les coupons manquants et le mésusage d'une autorisation, entre autres.

L'entrepreneur sera responsable d'assumer les recettes perdues dans l'éventualité où il serait incapable de se conformer à l'entente de service. L'entrepreneur doit s'assurer que les aires surveillées sont toujours dotées d'un personnel complet pendant les heures d'ouverture. L'absentéisme des caissiers a une incidence sur les opérations et sur les recettes, et l'entrepreneur sera responsable de toute incidence de la sorte qui entraînerait une perte de recettes. Dans l'éventualité où la billetterie ou la boutique ne puisse pas être ouverte en raison d'une pénurie de personnel, l'entrepreneur sera responsable d'assumer les recettes perdues.

L'entrepreneur est responsable du contrôle du point de paiement et de la caisse à la boutique et à la billetterie, y compris les fonctions suivantes :

- Enregistrer les achats individuels et percevoir les paiements, y compris les coupons, des visiteurs.
- S'assurer que des mesures de protection adéquates sont en place pour le maniement d'argent, y compris les coupons et les bordereaux de carte de crédit et de débit.
- Tenir des registres de caisse exacts et complets.
- Préparer des rapports de reddition de comptes et des dépôts.
- S'occuper des plaintes des clients avec délicatesse.
- Déposer des fonds.
- Maintenir un niveau de service élevé. S'assurer que le nombre optimal de files sont ouvertes de manière à prendre en charge le volume prévu des clients. S'assurer qu'il y a une surveillance adéquate (présence de superviseurs) des caissiers et du contrôle de la caisse; s'assurer que le temps d'attente des clients au point de paiement ne dépasse pas le délai d'attente standard de 15 minutes par client.
- Examiner les rapports de rendement de l'exploitant concernant le nombre d'opérations annulées et le montant de ces opérations, les opérations annulées, l'ouverture des tiroirs-caisse et les coupons, entre autres.
- Contrôler les clés des superviseurs, les clés des terminaux, les combinaisons de coffre-fort et les mots de passe, ainsi que les clés du bureau du contrôle de caisse.
 - Agir à titre de liaison entre l'entrepreneur et le MCDP.
 - Se conformer aux *normes sur l'excellence du service aux visiteurs pour la billetterie et la boutique*, aux *Lignes directrices sur l'uniforme* et aux *procédures de gestion des opérations financières et de l'argent du MCDP* et s'assurer qu'elles sont respectées.

L'entrepreneur est responsable de la formation des caissiers. Étant donné que les opérations de point de paiement nécessitent une grande minutie, des interactions directes avec les clients et la manipulation et la mise en lieu sûr de fonds, le personnel doit recevoir une formation complète au moment de l'embauche. Il faut bien faire comprendre aux caissiers l'importance de leur fonction sur le plan de l'intégrité financière de chaque service et du Musée dans son ensemble, ainsi que de l'établissement et du maintien de bonnes relations avec la clientèle.

L'entrepreneur devra vérifier les qualités de tout le personnel de la billetterie et de la boutique dont les services seront offerts au MCDP pendant la période du contrat, y compris une vérification de la fiabilité de base, et le MCDP doit recevoir une copie des constatations de la vérification de la fiabilité au moins 15 jours à l'avance.

Les critères d'embauche de l'entrepreneur devront comprendre au moins 6 mois d'expérience du service à la clientèle. Avant d'embaucher une personne à un poste de supervision, l'entrepreneur doit consulter le MCDP et en obtenir l'approbation.

L'entrepreneur devra s'assurer que le personnel de la billetterie et de la boutique a connaissance des règles, des règlements et des politiques du MCDP qui se rapportent aux entrées individuelles et de groupes, de même qu'aux services aux membres et à la vente incitative.

L'entrepreneur devra suivre un calendrier approuvé au préalable et ne facturer à la Société que les heures travaillées. Les superviseurs et le personnel de vente auront un horaire de travail d'au moins quatre heures.

L'entrepreneur se tiendra au courant des activités, des promotions, des produits et des offres du MCDP. Ce dernier transmettra des renseignements à l'entrepreneur afin de faciliter cette tâche.

L'entrepreneur devra s'assurer que **tout** le personnel suivra la formation sur l'excellence du service aux visiteurs (offerte par le MCDP) et se conforme aux *normes sur l'excellence du service aux visiteurs pour la billetterie et la boutique*, aux *Lignes directrices sur l'uniforme* et aux *procédures sur la gestion des opérations financières et de l'argent* du MCDP, telles qu'elles sont décrites aux annexes F et G, et s'assurer qu'elles sont respectées.

L'entrepreneur a la responsabilité de veiller à ce que le personnel affecté à ce contrat soit une habilitation de sécurité de fiabilité que par les règlements fédéraux. Le MCDP va travailler avec l'entrepreneur pour s'assurer que les employés affectés reçoivent les autorisations de sécurité nécessaires avant la date de début du contrat. Tout membre du personnel qui ne reçoit pas l'autorisation de sécurité exigée ne doit pas être autorisé à travailler au Musée.

5.4 Spécifications administratives

- a. **Bureau local** : Pour gérer efficacement cette exigence en matière de sécurité, le promoteur doit avoir un bureau à Winnipeg, au Manitoba, et être disponible en tout temps pour le MCDP en vue de régler les problèmes de sécurité et d'assurer le travail efficace du personnel de sécurité en général.
- b. **Représentant de la direction** : À la signature du contrat, le promoteur présentera par écrit au MCDP le nom d'un (1) représentant de la direction et d'un (1) remplaçant qui sont tous les deux autorisés à agir au nom du promoteur pour tous les détails et en tout temps. Leur horaire sera libéré, sans frais supplémentaires pour le MCDP, pour assister aux réunions pendant les heures normales de bureau.
- c. **Planification et attribution du travail** : Il reviendra au promoteur de planifier les jours de travail et les heures de travail, d'attribuer les postes de travail et de planifier les pauses, le déjeuner, les séances de formation sur place et les séances d'orientation pour ses employés. Il reviendra au représentant de la direction du promoteur de consulter le superviseur des opérations de sécurité du MCDP afin de déterminer des modalités de travail précises pour le personnel de sécurité et de recevoir son autorisation de les mettre en œuvre.
- d. **Sous-traitance** : Le promoteur ne donnera en sous-traitance aucune partie du présent contrat à un autre fournisseur de services de sécurité.

- e. **Pratiques d'embauche non discriminatoires** : Dans le cadre de la sélection des agents de sécurité, le promoteur fera un effort réel pour s'assurer que les femmes, les Autochtones et les minorités visibles sont considérés et qu'ils reçoivent une part des possibilités d'affectation qui est conforme aux critères de sélection. Il revient au promoteur de s'assurer que ses pratiques d'embauche ne sont pas des pratiques discriminatoires.

5.5 Bilinguisme

Tout le personnel de la billetterie et de la boutique dont les services sont offerts au MCDP doit s'exprimer couramment dans les deux langues (le français et l'anglais). Le niveau de bilinguisme doit correspondre au niveau CBC du gouvernement fédéral. Le personnel doit avoir recours à l'offre active appropriée.

5.6 Heures d'exécution

- Du 23 septembre au 31 mars – ouvert au public 45 heures par semaine
 - De 10 h à 17 h : mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche
 - De 10 h à 20 h : mercredi (au début janvier 2015)
 - Le Musée est fermé le lundi, à l'exception des jours fériés généraux (p. ex. l'Action de grâce, le jour de la Famille, le lundi de Pâques, la fête de Victoria, peut-être le premier lundi de la semaine de relâche du Manitoba).
 - Le Musée est fermé le 25 décembre.
- À déterminer : Adopter des heures de « haute saison » pour la période du 1^{er} avril au 31 octobre 2015 (p. ex. selon la demande, envisager de rester ouvert 7 jours par semaine, de prolonger les heures jusqu'à 18 h ou d'adopter d'autres solutions de rechange).
- **Veillez noter qu'il y aura des occasions où la boutique fera office** de kiosque autonome pendant des activités spéciales, où l'entrepreneur devra offrir les services d'employés ayant une formation liée à la boutique.
- **Ces heures peuvent faire l'objet de modifications.**
- **Horaire de la boutique et de la billetterie**

September 23rd to March 31st														
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Total Weekly Hours						
Supervisor		9:30 - 6:30 9	9:30 - 8:30 11	9:30 - 6:30 9	56									
Boutique		9:30 - 6:30 9	9:30 - 8:30 11	9:30 - 6:30 9	56									
Boutique		9:30 - 6:30 9	9:30 - 8:30 11	9:30 - 6:30 9	56									
Boutique		10:00 - 5:00 7	12:00 - 8:00 8	10:00 - 5:00 7	43									
Main Entrance		9:30 - 5:30 8	9:30 - 8:30 11	9:30 - 5:30 8	51									
Main Entrance		9:30 - 5:00 7.5	9:30 - 8:00 10.5	9:30 - 5:00 7.5	48									
Main Entrance		9:30 - 5:00 7.5	10:00 - 8:00 10	9:30 - 5:00 7.5	47.5									
Main Entrance		10:00 - 3:00 5	2:00 - 7:00 5	10:00 - 3:00 5	10:00 - 3:00 5	10:00 - 3:00 5	9:30 - 5:00 7.5	35						
Group Entrance		9:00 - 5:00 8	9:00 - 8:00 10.5	9:00 - 5:00 8	9:00 - 5:00 8	9:00 - 5:00 8	9:30 - 5:00 7.5	49.5						

- Moyenne totale des heures par semaine pour le superviseur : 56

- Moyenne totale des heures par semaine pour les employés : 48

5.7 Fonctions du personnel

Les fonctions du personnel sont exposées en détail à l'annexe F.

5.8 Lignes directrices uniformes

L'entrepreneur sera responsable de fournir au personnel les chemises / dessus. Ceux-ci seront achetés auprès de MCDP.

Les lignes directrices uniformes sont exposées en détail à l'annexe G.

5.9 Schedule du Project

▶	Date de la demande des soumissions	12 mai, 2014
▶	Téléconférence obligatoire	16 mai, 12 hrs (midi) HAC
▶	RFP Closing Date	26 mai, 12 hrs (midi) HAC
▶	Evaluation des soumissions*	27 mai – 19 juin, 2014
▶	Date d'attribution prévue	25 juin, 2014
▶	La formation du personnel / orientation commence	mi- août

6.0 CONTENU ET FORMAT DE LA PROPOSITION

Les fournisseurs devraient organiser leur proposition de façon à présenter les renseignements suivants dans l'ordre :

Les propositions resteront irrévocables et pourront être acceptées pendant une période d'au moins soixante (60) jours suivant la date de clôture des DDP.

6.1 Présentation de la proposition

Votre proposition devrait être concise et aborder, sans toutefois s'y limiter, les points suivants :

- Énoncez votre approche et votre méthode proposée pour répondre aux exigences, le degré de succès escompté et toute difficulté majeure qui est prévue. On vous suggère de fournir suffisamment de détails pour montrer que vous saisissez les exigences et que vous êtes capable d'y répondre.
- Énoncez votre demande, s'il y a lieu, d'écart par rapport aux exigences, en précisant le motif d'un tel écart.
- Fournissez des renseignements exposant en détail votre expérience et vos qualités, y compris des exemples du plus récent contrat que vous avez exécuté qui est pertinent par rapport à ce type de projet.

6.2 Proposition

a) Décrivez les antécédents et l'expérience de votre organisation, surtout en ce qui concerne les exigences de la proposition. Incluez des projets semblables (3) et des évaluations, entre autres.

b) Indiquez trois références de clients pour lesquels vous avez accompli des travaux semblables.

c) Fournissez les curriculum vitæ des directeurs des comptes (ces documents doivent être disponibles au moment de la présentation).

d) Précisez comment vous proposez de gérer les services du personnel de la billetterie et de la boutique tel qu'il est décrit dans la présente demande de proposition.

e) Présentez une ventilation détaillée des coûts pour tout le personnel de la billetterie et de la boutique. **Les promoteurs doivent aussi s'assurer que tous les renseignements sur les prix sont présentés, dans leur proposition, sur un document distinct des autres renseignements fournis.**

6.3 Confirmation des conditions

Le promoteur retenu sera tenu de conclure un accord contractuel avec le MCDP à l'aide du formulaire de contrat standard du MCDP, sans modification, ce qui comprendra les conditions générales figurant aux articles 8.2 et 8.3 des présentes (p. ex. présentation visant à confirmer qu'il accepte les conditions du contrat).

7.0 CRITÈRES D'EXAMEN DE LA RÉPONSE

Tous les éléments de la clause PRÉSENTATION DE LA PROPOSITION doivent être abordés dans la proposition. Les renseignements manquants peuvent défavoriser l'entrepreneur.

Les propositions seront évaluées en fonction des critères suivants. On demande aux répondants d'aborder ces critères de manière suffisamment approfondie dans leur proposition.

Facteur de pondération

1. Expérience de projets semblables (l'entreprise)	15
2. Références de clients pour lesquels des travaux semblables ont été accomplis	15
3. Curriculum vitæ des directeurs des comptes	10
4. Méthode proposée	30
5. Coût	<u>30</u>
Total :	100

Les propositions qui obtiennent une note de 70 % ou plus (p. ex. un minimum de 40 points) aux facteurs 1 à 4 seront admissibles à l'évaluation financière.

8.0 CONDITIONS GÉNÉRALES

8.1 Conditions des soumissions

Les conditions des soumissions du Musée figurent à l'annexe C.

8.2 Conditions des contrats

Les conditions des contrats du Musée figurent à l'annexe D.

8.3 Autres conditions

8.3.1 Pénalité

Si, pour une raison autre que la force majeure, l'effectif de l'entrepreneur n'ouvre pas la billetterie, la boutique et/ou tout autre point de vente (PDV) indiqué, l'entrepreneur versera au MCDP des dommages-intérêts calculés en fonction du chiffre d'affaires quotidien de l'année précédente (pour le PDV précisé) tel qu'il a été tiré de notre système financier. Le montant de la pénalité correspondra à la marge de profit de cette journée (53 % du chiffre d'affaires) et d'une pénalité représentant 10 % du relevé des ventes brut.

Par souci d'équité, les deux parties conviennent que le montant exigible s'appliquera au nombre total d'heures de fermeture du PDV. Le montant sera divisé par le nombre d'heures représentant une journée complète selon les heures d'ouverture de la billetterie ou de la boutique. De tels montants seront directement déduits des factures impayées.

8.3.2 Fraude

En cas de fraude commise par les employés ou les mandataires de l'entrepreneur, ce dernier sera responsable des pertes subies par le MCDP en raison de la fraude, y compris, sans toutefois s'y limiter, la perte de recettes et d'actifs et tous les coûts engagés par le MCDP relativement à la fraude.

8.3.3 Indemnisation contre les réclamations

L'entrepreneur doit en tout temps tenir indemnes et à couvert le MCDP, ses administrateurs, ses cadres, ses employés et toute autre personne qui relève de sa responsabilité aux yeux de la loi des pertes, des réclamations (y compris les réclamations de membres du personnel de l'entrepreneur en vertu d'une loi sur l'indemnisation des accidentés du travail ou l'assurance en milieu de travail), des requêtes, des sentences arbitrales, des jugements, des poursuites judiciaires et des procès subis ou institués par quiconque en raison de pertes de biens, de dommages à la propriété ou de destruction (y compris les pertes et les dommages subis par l'entrepreneur), de blessures corporelles, y compris les blessures mortelles, ou en raison des pertes de biens, des dommages à la propriété ou de destruction, de dépenses et de frais (y compris les pertes indirectes et financières, les frais juridiques et les débours suivant le tarif avocat-client) subis ou causés par le MCDP en conséquence de la présente convention ou ayant quelque lien avec la convention, qu'ils soient le fruit ou non de la négligence de l'entrepreneur, sauf si les pertes ou dommages en cause sont exclusivement attribuables à la négligence du MCDP. L'entrepreneur doit en outre tenir le MCDP indemne et à couvert des actions en justice et des réclamations à l'égard de contrefaçons ou d'allégations de contrefaçons par l'entrepreneur d'un brevet d'invention, d'un dessin industriel ou d'une marque de commerce, y compris la contrefaçon résultant des devis fournis par le MCDP.

8.3.4 Assurance

L'entrepreneur doit, à ses frais, souscrire et maintenir en vigueur pendant toute la durée de la convention :

i. une assurance de responsabilité civile des entreprises lui garantissant une protection minimale de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) en monnaie canadienne contre les préjudices corporels, les blessures (y compris les blessures mortelles) ou les dommages matériels causés par un événement particulier ou une suite d'événements dus à une même cause, non à des causes multiples, assortie d'une franchise maximale de 2 500 \$. La police doit protéger, sans s'y limiter, les locaux et les

installations de l'entrepreneur, les véhicules ne lui appartenant pas, les responsabilités contractuelles et les responsabilités particulières lui incombant aux termes des présentes. Le MCDP doit figurer à titre d'assuré additionnel sur la police, qui doit contenir une clause de responsabilité partagée entre les coassurés. À titre d'assuré additionnel, le MCDP doit jouir d'une protection contre toute négligence de sa part découlant des présentes;

ii. une assurance de biens tous risques offrant une protection suffisante compte tenu de la valeur des biens du MCDP qu'il confie à l'entrepreneur basé sur le coût de remplacement;

iii. une assurance d'indemnisation des accidentés du travail conforme aux lois en vigueur dans la province ou le territoire de résidence des employés de l'entrepreneur ou du sous-traitant ou, le cas échéant, où l'ouvrage est exécuté.

iv. Complète 3D la couverture de la criminalité fournir ou limites de pas moins de 1.000.000 \$ à l'égard de l'Accord I et \$ 50 000 par rapport à chacun des Accords II et III.

L'entrepreneur doit remettre au MCDP, au moment de la signature de la convention, le ou les certificats d'assurance attestant que les garanties exigées sont en vigueur et énonçant que le MCDP devra être avisé au moins soixante jours à l'avance en cas d'annulation, d'expiration ou de modification substantielle desdites garanties.

Les stipulations énoncées ci-dessus en matière d'assurance ne limitent pas les exigences législatives de la municipalité, de la province ou du gouvernement fédéral en la matière. Les garanties doivent être souscrites auprès d'un assureur autorisé dans les provinces où l'entrepreneur accomplit des travaux aux termes des présentes. L'entrepreneur est entièrement responsable de souscrire les assurances supplémentaires nécessaires pour se protéger lui-même ou pour s'acquitter des obligations que lui confère la présente convention. Toute garantie supplémentaire sera souscrite et maintenue en vigueur aux frais de l'entrepreneur.

8.3.5 Conflits de travail sur le lieu de travail et Code régissant l'après-mandat

L'entrepreneur devra prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher les grèves, les lock-out, le piquetage, le boycottage et les autres conflits de travail sur le lieu de travail ainsi que toute autre mesure perturbatrice touchant le MCDP, ses membres affiliés, les services ou l'immeuble. En cas de grève ou de lock-out où participe le personnel de l'entrepreneur qui fait en sorte que ce dernier soit incapable d'exécuter la totalité ou une partie des services, l'entrepreneur devra, avec l'approbation du MCDP, prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir la prestation des services et le faire de sorte de façon à réduire au minimum l'effet sur les opérations normales du MCDP, de ses membres affiliés et de tous les autres occupants de l'immeuble. Le MCDP se réserve le droit de prendre toutes les dispositions nécessaires pour maintenir la propreté de l'immeuble et exécuter les autres services établis dans la présente convention et, en application de celle-ci, d'utiliser tout le matériel dont dispose l'entrepreneur dans l'immeuble aux fins de nettoyage. Indépendamment de l'issue d'une grève ou d'autre autre mesure semblable, si l'entrepreneur ne respecte pas ses obligations prévues aux présentes dans une période de vingt-quatre (24) heures suivant la réception de l'avis écrit d'un tel manquement, le MCDP aura le droit de résilier la présente convention sans autre préavis à l'entrepreneur et d'employer un autre entrepreneur pour s'acquitter des obligations de l'entrepreneur qui sont prévues aux présentes ou de prendre toute autre mesure qu'il juge nécessaire afin de veiller à ce que les travaux à exécutés en application des présentes soient accomplis en temps opportun et méthodiquement.

Toutes les conventions conclues par le MCDP comportent une clause interdisant à quiconque est visé par les dispositions sur l'après-mandat du Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat ou le Code régissant les conflits d'intérêts et l'après-mandat s'appliquant à la fonction publique d'obtenir des avantages directs de ladite convention, sauf si la personne se conforme aux dispositions applicables concernant

l'après-mandat. Les conventions du MCDP prévoient en outre que pendant toute la durée d'application des conditions des conventions, quiconque participe à leur exécution doit agir conformément aux principes du Code régissant les conflits d'intérêts et l'après-mandat s'appliquant à la fonction publique (identiques aux principes énoncés dans le Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat). Si des intérêts sont acquis pendant la durée d'une convention avec le MCDP qui peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts ou à une dérogation des principes susmentionnés, l'entrepreneur doit immédiatement en aviser l'autorité contractante.

8.3.6 Suspension des travaux et changement aux spécifications

Le MCDP peut en tout temps et à l'occasion ordonner la suspension de l'ensemble ou de quelque partie des travaux énoncés dans la convention, et apporter les modifications, changements ou additions aux spécifications, modifier les méthodes d'expédition et d'emballage, ainsi que changer la date ou le lieu de livraison, et l'entrepreneur doit se conformer aux directives du MCDP à cet égard. Si cette suspension, ces modifications, ces changements ou additions aux travaux ont pour effet d'augmenter ou de diminuer les coûts afférents, le prix de la convention sera rajusté en conséquence, mais l'entrepreneur ne sera toutefois pas dédommagé de quelque façon pour les manques à gagnés envisagés; les écarts négligeables dans les coûts ne seront pas pris en compte.

8.3.7 Nourriture

L'entrepreneur et ses employés et mandataires seront autorisés à apporter de la nourriture à l'intérieur de l'immeuble et peuvent se servir d'un salon réservé au personnel pour y conserver et manger leur dîner. On s'attend à ce qu'ils contribuent à faire en sorte que le salon du personnel reste bien rangé.

8.3.8 Usage du tabac

Il est strictement interdit de fumer dans les immeubles du MCDP.

ANNEXE A – FORMULE DE SOUMISSION

DESTINATAIRE : Musée canadien pour les droits de la personne
85 Israel Asper Way
Winnipeg (Manitoba) R3C 0L5

TITRE DU PROJET : Gestion de la billetterie et de la boutique

NUMÉRO DE SOUMISSION : MCDP 2014-06

NOUS : _____ (Nom du fournisseur)

1. OFFRONS PAR LES PRÉSENTES de fournir au Musée de façon diligente et honnête, tous les produits ou services conformément aux conditions contenues dans la DDP.
2. NOUS AFFIRMONS ET CERTIFIONS ICI :
 - 2.1 Avoir examiné à notre satisfaction toutes les conditions relatives aux produits ou services.
 - 2.2 Avoir soigneusement analysé la DDP, y compris tous les addendas :
 - 2.3 Ne nous être fiés à aucune information ni à aucun document fourni par le Musée ou en son nom, autre que la DDP.
 - 2.4 Avoir joint toute l'information devant être soumise, cette information formant partie intégrante de la formule de proposition.
3. NOUS DÉCLARONS, GARANTISSONS ET CONVENONS ICI QUE :
 - 3.1 Cette proposition a été préparée avec nos pleins pouvoirs et qu'elle est irrévocable, valide et ouverte à l'acceptation du Musée pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours complets à compter de la date de clôture, sans égard à l'acceptation d'une autre soumission ou à l'émission d'un avis d'acceptation d'une autre soumission.
 - 3.3 Cette proposition est préparée par le soussigné sans lien, connaissance, comparaison de chiffres ou entente de quelque nature que ce soit avec toute autre personne susceptible de présenter une soumission pour le même mandat et qu'elle est sous tous rapports honnête et exempte de toute collusion ou fraude.
 - 3.4 Les sous-traitants proposés ont eu l'occasion d'étudier la présente DDP.

SIGNÉ ET SOUMIS ce ____ jour de _____ 2014 POUR ET AU NOM DE :

Entreprise : (nom) _____

(Adresse civique ou n° de case postale) _____

(Ville, province et code postal) _____

(N° d'enregistrement de TPS) _____

SIGNATURE : _____

NOM ET TITRE : _____

(Lettres moulées ou caractères d'impression)

ANNEXE B – ÉTIQUETTE POUR ENVELOPPE DE PROPOSITION

THE CANADIAN MUSEUM FOR HUMAN RIGHTS
MUSÉE CANADIEN POUR LES DROITS DE LA PERSONNE

BID	SOUSSION
May only be opened by the CMHR.	Ne peut être ouverte que par le MCDP.
All proposals are to be delivered:	Toutes les soumissions doivent être acheminée au :
85 Israel Asper Way Winnipeg MB R3C 0L5	85 Israel Asper Way Winnipeg (Manitoba) R3C 0L5

TO / Destinataire : Administrative Services / Services administratifs

CMHR SOLICITATION No: CMHR 2014-61
N° de soumission du MCDP :

CLOSING DATE & TIME: May 26, 2014 at 15:00 hrs CDT
Date et heure de clôture : mai 26 2014 à 15 h HAC

PROJECT TITLE: Management of Box Office and Boutique Personnel

Titre du projet : Gestion de la billetterie et de la boutique

COMPANY:
Entreprise :

IDENTIFICATION PAGE:
PAGE D'IDENTIFICATION :

Please affix to your envelope/package
Veuillez joindre à votre enveloppe/colis

ANNEXE C – Conditions d’appel d’offre

1 - Responsabilités du fournisseur

La présente demande de déclaration d’intérêt (ci-après désignée comme « DDP ») vise l’élaboration de propositions et leur soumission au Musée, en indiquant la capacité de votre entreprise à satisfaire aux exigences du Musée. Le Musée envisagera la présélection de soumissionnaires aux fins d’une DDP, compte tenu des facteurs énoncés aux sections 5, 6 et 7 de la présente DDP. Il incombe au fournisseur de :

- a) fournir une proposition complète et suffisamment détaillée;
- b) s’assurer de la livraison exacte et en temps opportun des propositions à l’adresse de réception des propositions;
- c) s’assurer que le nom et l’adresse de retour du fournisseur, le numéro de référence de la proposition et la date et l’heure de clôture de la demande de propositions sont clairement visibles sur la proposition elle-même, de même que sur l’enveloppe ou le colis contenant la proposition, en utilisant l’étiquette de proposition fournie à l’annexe A;
- d) s’assurer que le nom de la personne-ressource principale du fournisseur et son adresse courriel sont clairement visibles sur la couverture de la proposition;
- e) traiter toute l’information contenue dans la présente DDP comme une propriété exclusive et en préserver la confidentialité à moins d’avoir obtenu d’abord le consentement écrit du Musée;
- f) comprendre que toute proposition incomplète, conditionnelle ou incompréhensible de l’avis du seul Musée peut être rejetée;
- g) comprendre que le Musée n’acceptera pas de soumission transmise par télécopieur ou autres moyens électroniques.

2 - Analyse des propositions

- a) Le Musée se réserve le droit de n’accepter que la proposition qu’il juge, à son entière discrétion, la plus avantageuse, indépendamment de toute autre pratique courante de la profession ou de quelque élément que ce soit contenu dans la DDP, ainsi que le droit de rejeter toute proposition sans fournir de motifs. Si, à la date de clôture, le Musée n’a reçu qu’une seule proposition, il se réserve le droit de la rejeter.
- b) Indépendamment de toute disposition contenue dans la présente DDP, le Musée peut renoncer à considérer toute déficience ou irrégularité mineure et accepter une proposition, s’il juge que l’écart avec la DDP ne nuira à aucun autre fournisseur éventuel ou à l’intégrité du processus.

3 - Demandes de renseignements, omissions et divergence

- a) Toute demande de renseignements reçue après le 26 mai 2014 sera refusée et restera sans réponse.
- b) Pour recevoir une réponse, toute demande de renseignements ou question concernant la présente DDP doit être expédiée par écrit à l’adresse courriel ci-dessous, avant la date mentionnée plus haut. Il faut indiquer le numéro de référence de la soumission.
Par courriel : offres@museedesdroitsdelapersonne.ca
- c) Une réponse écrite à toutes les questions sera envoyée à tous les fournisseurs sous forme d’addenda. Tous les addenda seront considérés comme faisant partie de la DDP. Le Musée

tentera de fournir tous les addenda à tous les fournisseurs connus, mais il est de la responsabilité de chacun d'eux de s'assurer que tous les addenda sont inclus dans leur proposition.

- d) Aucune rencontre n'aura lieu avec des fournisseurs avant la date de clôture de l'invitation à soumissionner.
- e) Aucune information fournie verbalement ne liera le Musée. Les fournisseurs doivent obtenir une confirmation écrite du Musée, à savoir un addenda.
- f) Si un fournisseur trouve des omissions ou des divergences dans la DDP, ou s'il hésite quant à la signification de quelque partie que ce soit de ce document, il doit en aviser le Musée par écrit sans délai. Si le Musée envisage d'effectuer une correction ou juge que des explications ou une interprétation sont nécessaires ou souhaitables, il émettra un addenda à l'intention de toute personne qui aura relevé ou demandé la DDP ou qui aura été invitée à soumettre une proposition. À défaut de fournir une telle notification, le fournisseur accepte que l'interprétation inscrite dans la DDP par le Musée fasse foi.

4 - Langue

Les propositions et les renseignements connexes peuvent être présentés en français ou en anglais.

5 - Collusion

Le fournisseur doit s'abstenir de toute collusion et, en particulier, il doit préparer sa proposition sans connaître ni comparer les montants ou sans entente avec toute autre personne ou entreprise qui soumet une proposition dans le cadre de cette même DDP.

6 - Capacité juridique du fournisseur

Pour permettre au Musée d'établir la capacité juridique en vertu de laquelle un fournisseur envisage d'exécuter ce contrat, tout fournisseur qui exerce des activités commerciales autrement qu'en son nom personnel ou sous une dénomination sociale peut se voir tenu de fournir la preuve de sa capacité juridique.

7 - Conflit d'intérêts

Le contrat final comportera comme condition que tout ancien membre de la fonction publique qui ne respecte pas les dispositions du *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat* ne tire d'avantages directs de ce contrat.

8 - Indemnisation

Le fournisseur devra indemniser et dégager de toute responsabilité Sa Majesté la Reine du chef du Canada et le Musée des réclamations, pertes, dommages, coûts, dépenses, actions et autres procédures auxquels il pourrait devoir faire face de quelque façon que ce soit dans le cadre de la présente DDP et du contrat qui en résultera.

9 - Retrait, modification ou annulation

- a) Le Musée peut en tout temps modifier ou annuler la présente DDP en tout ou en partie sans encourir de frais ni de pénalité. Il n'a à fournir aucun motif justifiant cette décision.
- b) Un fournisseur qui a soumis une proposition d'ensemble peut en présenter une autre à tout moment jusqu'à la date de clôture de la présente invitation à soumissionner. La dernière proposition reçue supplantera et invalidera toute soumission antérieure de la part de ce fournisseur.
- c) Un fournisseur peut en tout temps, jusqu'à la date de clôture de l'invitation à soumissionner, retirer ou modifier sa proposition d'ensemble en expédiant une lettre dûment signée et munie

de son sceau aux représentants autorisés du Musée, qui inscriront alors l'heure et la date de la réception de ce document. Le nom du fournisseur et le numéro de la soumission devront être inscrits sur l'enveloppe contenant la lettre. Les documents télécopiés ou expédiés par courriel ou par toute autre voie de communication électronique ou appels téléphoniques ne seront pas acceptés.

10 - Éclaircissements, information et présentation de la proposition

Le Musée se réserve le droit, à toute étape de l'analyse des propositions, de demander au fournisseur de fournir des éclaircissements, des renseignements supplémentaires ou un témoignage à titre personnel relativement à sa proposition. Les fournisseurs, en revanche, n'auront pas le droit de modifier leur proposition après la date de clôture. Le Musée n'est pas tenu de modifier les conditions à l'intention de quelque autre fournisseur. Le Musée peut, s'il le juge nécessaire, faire enquête afin d'établir la capacité d'un fournisseur à effectuer le travail et utiliser les résultats de son enquête pour attribuer le contrat audit fournisseur.

11 - Ouverture, négociations, attribution et annulation

- a) Il n'y aura pas d'ouverture publique des propositions reçues en réponse à la présente DDP.
- b) La présente DDP ne constitue pas un appel d'offres et le Musée n'est en aucune façon tenu d'accepter la plus basse soumission ni d'entreprendre des négociations ou de conclure une entente avec l'un ou l'autre des fournisseurs.
- c) Bien que le Musée puisse signer un contrat sans négociation, il se réserve le droit de négocier avec tout fournisseur ou simultanément avec plus d'un d'entre eux à propos de n'importe laquelle des conditions d'une proposition.
- d) Les propositions peuvent être acceptées ou rejetées en tout ou en partie.
- e) Le Musée n'a aucune obligation d'attribuer un contrat à quelque fournisseur que ce soit et il se réserve le droit d'annuler ou de rémettre la présente DDP en tout temps, quelle qu'en soit la raison. En cas d'annulation, le Musée se réserve le droit de faire appel à d'autres entreprises pour leur attribuer un contrat, ou de négocier un contrat avec l'un des fournisseurs.
- f) Le fournisseur choisi devra présenter une vérification de casier judiciaire satisfaisante de l'entreprise. Une vérification jugée insatisfaisante constituera un motif de résiliation du contrat.

12 - Période de validité des propositions

Les propositions demeureront valides pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours au minimum à compter de la date de clôture de l'invitation à soumissionner.

13 - Propriété des propositions

Toutes les propositions reçues en réponse à la présente DDP demeureront propriété du Musée.

14 - Limite des responsabilités

Le fournisseur convient qu'en retour de la préparation et de la présentation de sa proposition, la seule obligation du Musée est de prendre ladite proposition en considération conformément au présent document. Ni le Musée, ni aucun de ses administrateurs, employés, mandataires ou représentants ne seront tenus responsables à l'endroit du fournisseur ou de ses administrateurs, employés, fournisseurs indépendants, sous-traitants, mandataires ou représentants, de quelque perte, dépense, coût, réclamation ou dommages que ce soit, non plus que de toute obligation survenant ou découlant de la présente DDP, y inclus des dommages indirects, collatéraux, spéciaux ou consécutifs ainsi que, sans limitations, des coûts de préparation et de soumission d'une proposition, des bénéfices prévus et des contributions aux coûts indirects. Les dispositions

énoncées ci-dessus demeureront en vigueur après la clôture de la présente DDP et l'exécution du contrat par le fournisseur et le Musée.

15 - Lois applicables

Tout contrat résultant de la présente DDP devra être interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur dans la province du Manitoba.

16 - Dévoilement du choix et débriefage

- a) La seule obligation du Musée envers tous les fournisseurs consiste à dévoiler le nom du fournisseur retenu.
- b) Un débriefage sera fourni aux fournisseurs sur demande écrite seulement, à condition que le Musée reçoive ladite demande dans les cinq (5) jours faisant suite à la date d'attribution. La séance de débriefage pourra être tenue par conférence téléphonique ou en personne, à la convenance du Musée. Aucun résumé écrit des séances de débriefage ne sera fourni. Toute information relative à une proposition devra demeurer confidentielle et ne pourra être rendue publique.

17 - Divulgence d'information / Confidentialité

Au moment de l'utilisation de tout type d'information du Musée, le fournisseur devra se conformer à ce qui suit :

- a) toute information reçue du Musée demeurera la propriété de celui-ci, sera utilisée uniquement aux fins pour lesquelles elle est communiquée, ne sera pas transmise, transférée, vendue ou rendue accessible à un tiers sans autorisation écrite du Musée et ne sera conservée que durant la période nécessaire à l'exécution des fonctions pertinentes et/ou jusqu'à la fin de ce contrat;
- b) le fournisseur s'assurera en tout temps que l'utilisation de l'information du Musée par ses employés respecte les principes énoncés plus haut, protégera cette information de façon raisonnable contre le vol ou l'usage abusif de quelque nature que ce soit et en limitera l'accessibilité aux employés qui en ont besoin pour remplir leurs obligations à l'endroit du Musée, ou encore pour compléter la proposition;
- c) le Musée se réserve le droit de demander que toute information fournie lui soit retournée avec la proposition à la date de clôture de l'invitation à soumissionner;
- d) le présent article demeurera en vigueur durant une période de cinq (5) ans après la clôture ou l'expiration de la présente DDP.

18 - Loi sur l'accès à l'information

Le Musée est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information*, dans sa version modifiée relativement à la protection de l'information placée sous sa garde et sous son contrôle. Conséquemment, toutes les propositions et tous les documents soumis au Musée en réponse à la présente DDP sont susceptibles d'être mis à la disposition du public, sauf si les parties qui les ont fournis demandent qu'ils demeurent confidentiels et qu'ils ne puissent être divulgués conformément aux dispositions de la Loi. Les propositions refusées par le Musée seront conservées durant un (1) an après la date de clôture de la demande de propositions, et elles seront alors détruites.

ANNEXE D – Conditions du contrat

1 – Définitions

Dans le présent document :

- 1 Les termes « MCDP » ou « le Musée » désignent le Musée canadien pour les droits de la personne.
- 2 Le terme « contrat » désigne l'entente conclue entre l'entrepreneur et le MCDP en vue de la réalisation des travaux.
- 3 Le terme « entrepreneur » désigne le fournisseur dont la proposition est retenue et qui passe un contrat avec le MCDP pour l'exécution des travaux.
- 4 Les termes « promoteur », « fournisseur » et « fabricant » sont considérés comme équivalents au terme « entrepreneur ».
- 5 L'expression « heure locale » désigne l'heure en vigueur à l'adresse du MCDP.
- 6 Les termes « proposition(s) » et « soumission(s) » sont considérés comme équivalents.
- 7 L'expression « adresse de réception des propositions » désigne l'adresse où les propositions doivent être reçues à la date de clôture de la demande de soumissions indiquée à la Section 3 de la présente DDP.
- 8 L'expression « date de clôture de l'invitation à soumissionner » désigne le moment fixé à la Section 3 de la présente DDP après lequel aucune proposition ne pourra être soumise dans le cadre de la présente DDP.
- 9 L'expression « document d'invitation à soumissionner » désigne la présente demande d'information, la formule de proposition et l'étiquette de soumission ci-annexés.
- 10 Le terme « spécifications » désigne les exigences et aspects particuliers des travaux décrits à la Section 5 de la présente DDP.
- 11 Le terme « travaux » désigne les services et/ou produits initialement décrits à la Section 5 du présent document.

2 - Langue.

Les documents et les informations connexes peuvent être présentés en français ou en anglais.

3 – Facturation

Les factures doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Comptes clients

Musée canadien pour les droits de la personne

85 Israel Asper Way

Winnipeg (Manitoba) R3C 0L5

Télec. : 204-289-2001

accountspayable@museumforhumanrights.ca

Le paiement doit être versé après l'acceptation définitive des produits et services par le Musée, nonobstant tout transfert de titre des produits.

Sauf indication contraire, les modalités de paiement doivent être respectées dans un délai de trente (30) jours. La période de paiement peut être modifiée en contrepartie de tout rabais de paiement relativement au « paiement anticipé » ou au « transfert électronique de fonds » prévus au contrat.

Toutes les factures doivent indiquer les taxes applicables de façon distincte. De plus, les numéros d'enregistrement à la taxe doivent être indiqués clairement à chaque facture. Il incombe au Musée de

payer la taxe sur les produits et services (TPS) canadienne et la taxe de vente provinciale (TVP) du Manitoba sur les produits et services définis aux dispositions législatives applicables.

Si le MCDP s'oppose au contenu de la facture ou aux documents à l'appui, il doit, dans les trente (30) jours suivant sa réception, informer l'entrepreneur de la nature de l'opposition. L'entrepreneur convient de fournir des précisions dans les plus brefs délais suivant la réception de l'opposition. L'entrepreneur reconnaît que MCDP peut retenir un paiement jusqu'à ce que l'opposition soit réglée à la satisfaction du MCDP.

4 – Modifications

Des modifications aux conditions du présent contrat ne peuvent être apportées que sur consentement écrit des parties.

5 – Résiliation

Dans l'éventualité où l'une des parties croit que l'autre a manqué de façon importante à une obligation prévue au présent contrat, elle doit en informer la partie contrevenante par écrit. La partie contrevenante disposera d'un délai de 30 jours suivant la réception de l'avis pour remédier à la violation alléguée et pour informer l'autre partie, par écrit, qu'elle y a remédié. Si la violation n'est pas remédiée dans les 30 jours, l'autre partie doit avoir le droit de résilier le contrat sans autre avis.

6 – Capacité juridique du fournisseur

Pour permettre au Musée d'établir la capacité juridique en vertu de laquelle un fournisseur qui exerce des activités commerciales autrement qu'en son nom personnel ou sous une dénomination sociale peut se voir tenu de fournir la preuve de sa capacité juridique.

7 – Cession

Aucun droit d'intérêt prévu au présent contrat et/ou au bon de commande ne doit être cédé par ni l'une ni l'autre des parties sans le consentement écrit de l'autre partie et aucune délégation ne peut être accordée ou l'acquittement de toute obligation soit par le Musée, soit par le fournisseur, ne doit être effectué sans le consentement écrit de l'autre partie.

8 - Intentionnellement laissée en blanc

9 - Conflit d'intérêts.

Aucun ancien membre de la fonction publique qui ne respecte pas les dispositions du Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat ne peut tirer d'avantages directs de la présente entente.

10 - Confidentialité

Lors de l'utilisation de tout type d'information du Musée, le fabricant devra se conformer à ce qui suit :

- a) toute information reçue par le Musée demeurera la propriété de celui-ci, sera utilisée uniquement aux fins pour lesquelles elle est communiquée, elle ne devra pas être transmise, transférée, vendue ou rendue accessible à un tiers sans autorisation écrite du Musée et elle ne devra être conservée que pour la période nécessaire à l'exécution des fonctions pertinentes et/ou jusqu'à la fin du présent contrat;
- b) le fabricant s'assurera en tout temps que l'utilisation des informations du Musée par ses employés respecte les principes énoncés plus haut, il protégera cette information de façon raisonnable contre le vol ou l'usage abusif de quelque nature que ce soit et il en limitera

- l'accessibilité aux employés qui en ont besoin pour remplir leurs obligations à l'endroit du Musée, ou encore pour compléter la présente entente;
- c) le présent article demeurera en vigueur durant une période de cinq (5) ans après la clôture ou l'expiration de la présente entente.

11 - Avis.

Tout avis requis ou permis et remis par une partie à l'intention de l'autre en vertu de la présente entente doit être fait par écrit et remis en personne, envoyé par service de messagerie, par télécopieur ou par courriel recommandé affranchi.

À l'intention du Musée :
85 Israel Asper Way
Winnipeg (Manitoba)
Canada R3C 0L5
Téléphone : 204-289-2000
Télec. : 204-289-2001

À l'intention du fabricant :
XXXXXXXXXX
À l'attention de :

Une partie peut modifier son adresse en informant l'autre partie. Les avis envoyés par la poste seront réputés avoir été reçus cinq (5) jours ouvrables après leur mise à la poste. Les avis remis en personne, envoyés par messagerie, ou transmis par télécopieur seront réputés reçus le prochain jour ouvrable.

12 - Dissociabilité.

Toute disposition de la présente entente qui se révèle invalide ou inapplicable dans toute compétence géographique sera, pour ce secteur de compétence, sans effet uniquement dans la mesure du caractère invalide ou inapplicable de la disposition et sera séparée du reste de la présente entente sans invalider ou affecter les autres dispositions de l'entente dans ce secteur de compétence ou pour tout autre secteur de compétence où les autres dispositions continueront d'être pleinement en vigueur.

13 - Lois applicables.

La présente entente est régie par les lois en vigueur dans la province du Manitoba, Canada, et tout différend qui résulte de cette entente devra être présenté devant une cour de la province du Manitoba, Canada.

14 - Observation des lois applicables

Le fournisseur doit se conformer à toutes les dispositions législatives et réglementaires, peu importe si elles relèvent du gouvernement fédéral, provincial ou municipal, applicables à l'acquittement des obligations ou à toute partie de ce dernier, y compris, sans toutefois s'y limiter, toutes les lois concernant la santé et les conditions de travail, ainsi que la protection de l'environnement et il doit exiger que ses sous-traitants s'y conforment.

Sauf indication contraire dans le contrat, le fournisseur doit obtenir tous les permis et détenir les certificats et les licences visant l'acquittement de l'obligation.

De temps à autre, le Musée peut demander au fournisseur de lui présenter une preuve qu'il s'est conformé aux dispositions législatives et réglementaires applicables et qu'il détient tous les permis, certificats et licences nécessaires. Une telle preuve doit être fournie dans les délais impartis en ce qui concerne la demande ou indiqués par ailleurs au contrat.

15 - Assurance

Avant la mise en œuvre de ce contrat, le fournisseur doit fournir la preuve qu'il détient toutes les polices d'assurance nécessaires, sur demande du Musée. Ces polices d'assurance seront au niveau approprié du travail exécuté ou des services fournis dans le cadre des catégories suivantes :

Assurance responsabilité civile générale

Assurance responsabilité civile professionnelle
Cautionnement d'exécution

16 - Aucune promotion de la relation

Toute publicité ou publication liée à ce contrat et/ou bon de commande doit relever entièrement du pouvoir discrétionnaire du Musée. Sans limiter ce qui précède, le fournisseur ne doit pas effectuer ce qui suit :

- a) profiter de son association avec le Musée ou communiquer directement ou indirectement avec les médias au sujet de ce contrat, de la matière, des produits livrables ou du contenu devant être utilisé relativement au contrat;
- b) entreprendre une communication avec le Musée qui constitue, selon ce dernier, une communication spontanée de nature promotionnelle relativement au contrat, sans le consentement écrit préalable du Musée.

17 - Droits de la personne.

Durant toute la durée de l'entente, le fabricant sera tenu de divulguer toute accusation au criminel et toute plainte relative aux droits de la personne dont il pourrait faire l'objet, ainsi que le règlement de cette plainte ou accusation. Le Musée se réserve le droit de mettre un terme à l'entente si une plainte/un verdict ou une accusation au criminel/une déclaration de culpabilité devait aller à l'encontre de sa mission et de ses buts.

18 - Milieu de travail respectueux / Code d'éthique

Le Musée a pour objectif d'assurer un milieu de travail respectueux et d'inculquer un bon code d'éthique. Les membres du personnel du fournisseur qui interagissent avec les employés, les bénévoles et d'autres entrepreneurs du Musée doivent respecter les concepts et les pratiques décrits dans les politiques connexes du Musée ou dans des politiques semblables en vigueur au sein de l'organisme du fournisseur.

19 - Loi sur l'accès à l'information.

Le Musée est assujéti à la Loi sur l'accès à l'information, telle qu'elle a été modifiée relativement à la protection de l'information placée sous sa garde et sous son contrôle. Conséquemment, tous les documents soumis au Musée en sont susceptibles d'être mis à la disposition du public, sauf si les parties qui les ont fournis demandent qu'ils demeurent confidentiels et qu'ils ne puissent être divulgués conformément aux dispositions de la Loi.

20 - Non-renonciation.

L'omission par le Musée d'exercer tout droit ou pouvoir ou toute option accordé par la présente entente, ou d'insister sur le respect strict des modalités indiquées dans la présente par le fabricant ne constitue par une renonciation aux modalités de la présente entente concernant cette omission ou toute autre omission subséquente, pas plus qu'elle ne constitue une exonération par le Musée de ses droits en tout temps par la suite pour exiger le plein respect des conditions énoncées dans la présente à l'égard du fait que le fabricant a omis d'exercer un tel droit, un tel pouvoir ou une telle option.

21 - Genre

Dans le présent contrat, sauf si le contexte exige le contraire, les termes indiquant un sexe comprennent tous les sexes.

22 - Force majeure.

Le fabricant ne sera pas tenu responsable par rapport au Musée de la non-exécution ou d'un retard d'exécution pour toute raison indépendante de sa volonté, y compris, sans toutefois s'y limiter, les catastrophes naturelles, les agissements ou les omissions du Musée, les mesures adoptées par le gouvernement, les guerres, les grèves ou lock-out, les embargos, les pannes des réseaux de communication, le déni de service ou les attaques en matière d'accès.

ANNEXE E – PROPOSITIONS DE PRIX

Dans le cadre de la présente DP, le promoteur doit présenter une ventilation détaillée de sa proposition de prix y compris tous les éléments suivants, s'il y a lieu. Le promoteur doit aussi présenter le prix de chaque composante de façon distincte :

- a) Services professionnels : Indiquez la catégorie professionnelle du ou des promoteurs, avec un taux fixe unique pour chacune des catégories.
- b) tout coupé supplémentaire
- c) Taxe sur les produits et services (TPS) et taxe de vente provinciale (TVP) : La TPS et la TVP seront exclues des prix de la proposition et doivent être indiquées de façon distincte dans la proposition de prix.
- d) **Les promoteurs doivent aussi s'assurer que tous les renseignements sur les prix sont présentés, dans leur proposition, sur un document distinct des autres renseignements fournis.**

Position	Première année	Deuxième année	Troisième année	première année d'option	Deuxième année D'option
	taux de facturation au MCDP				
superviseur					
personnel Boutique					
Personnel de la billetterie					

ANNEXE F – FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL

Généralités

Excellence du service aux visiteurs

1) **Soyez courtois et respectueux envers les visiteurs et les collègues et projetez une image professionnelle et positive.**

- **Maintenez une posture accueillante.** En établissant un contact visuel lorsque des visiteurs sont près de vous, vous indiquerez que vous êtes prêt à les aider.
- Soyez à la disposition des visiteurs et assurez-vous qu'ils constituent votre priorité absolue. **Les téléphones cellulaires, les appareils électroniques et les autres objets personnels détournent votre attention du service aux visiteurs. Laissez-les dans un casier ou avec votre superviseur.**
- **Suivez les lignes directrices sur l'uniforme** et projetez une image qui inspire la confiance.
- Soyez poli! Ayez de bonnes manières et **abstenez-vous de manger, de boire ou de mâcher de la gomme en travaillant.**
- Le travail d'équipe est essentiel : **soyez ponctuel, respectez les pauses, la répartition des postes, les heures attribuées et les rotations** qui vous sont attribuées. Votre absence a des répercussions sur vos coéquipiers. Les pauses sont attribuées conformément au Code du travail et doivent être respectées sans toutefois être dépassées.
- Ouvrez la billetterie et la boutique à l'heure. Tous les vendeurs devraient être prêts à **accepter les opérations 5 minutes avant l'ouverture à la billetterie principale et à la boutique et 10 minutes avant l'ouverture à l'entrée des groupes.**
- Maintenez une attitude positive au quotidien. Contribuez au succès de l'équipe et soyez fier d'où vous travaillez!

2) **Accueillez les visiteurs dans les deux langues officielles et souhaitez-leur la bienvenue en tant que visiteurs appréciés à chaque point de contact.**

- Souriez, établissez un contact visuel et soyez prêt à aider les clients.
- Employez les deux langues officielles, même lorsque vous connaissez la langue de votre visiteur : « **Hello, bonjour** ».
- Traitez chaque interaction comme s'il s'agissait du premier contact du visiteur avec un employé du Musée : réservez un accueil chaleureux aux visiteurs.
- **Portez votre insigne d'identité** et, lorsqu'approprié, présentez-vous aux visiteurs.

3) **Amorcez les interactions avec les visiteurs et soyez prêt à personnaliser votre service afin de répondre à leurs besoins.**

- **Tenez-vous bien informé sur le Musée et ses offres** et produits, et soyez prêt à communiquer des renseignements à jour. Si vous avez besoin d'aide, consultez les ressources disponibles et adressez-vous à votre superviseur!
- **Connaissez vos frais d'entrée et d'adhésion, les options de combinaisons et les autres initiatives de vente incitative** afin de vous assurer que les visiteurs se voient offrir des forfaits qui leur permettront de faire des économies.
- **Consultez les procédures appropriées pour administrer les coupons et les rabais.**

- **Aidez les clients à trouver les produits demandés et donnez-en une explication brève et positive.**
- À chaque opération de vente, **offrez des guides du visiteur** et d'autres outils pertinents dans le but d'améliorer la visite du Musée.
- Soyez attentif et entamez le dialogue afin de cerner les besoins des visiteurs, en adaptant au besoin le service et les renseignements.
- Faites preuve de compétences d'écoute active auprès des visiteurs et utilisez les communications non verbales appropriées pour faciliter la transmission de votre réponse, au besoin.
- Souhaitez un bon retour aux personnes que vous reconnaissez qui n'en sont pas à leur première visite ainsi qu'aux membres du Musée.

4) Contribuez à la sécurité de l'environnement du Musée par vos gestes personnels.

- **Suivez toutes les procédures de gestion de l'argent établies qui ont été élaborées par le Musée ainsi que d'autres procédures générales**, telles que les suivantes : gardez les tiroirs-caisse fermés en tout temps et comptez l'argent dans le bureau du service de caisse seulement, demandez une escorte de sécurité lorsque vous vous déplacez avec de l'argent, soyez responsable de vos fonds de caisse et de TOUTES les opérations de vente, demandez les approbations appropriées, conservez l'argent dans le coffre-fort verrouillé et assurez-vous que les portes du coffre-fort restent verrouillées en tout temps, entre autres.
- **Protégez vos mots de passe** – Ne partagez jamais vos mots de passe et n'exécutez jamais d'opérations avec un ID utilisateur qui n'est pas le vôtre. Fermez la session de votre ID utilisateur avant votre départ.
- **Signalez** immédiatement à votre superviseur les **erreurs de système (Galaxy/Counterpoint)** et le matériel brisé ou endommagé.
- Faites en sorte que votre aire de travail et que les espaces publics restent soignés, bien rangés, propres et en ordre. Si vous trouvez des débris, disposez-en de la façon appropriée ou demandez de l'aide.
- Connaissez vos procédures d'évacuation et d'urgence, de même que l'emplacement du matériel d'urgence et des fournitures de premiers soins.

5) Soyez prêt à intervenir de façon appropriée.

- Soyez ouvert et tolérant lorsque des visiteurs et collègues vous adressent des préoccupations. Demandez le soutien de superviseurs, au besoin.
- Reconnaissez l'insatisfaction des visiteurs et suivez les lignes directrices établies pour entamer le suivi approprié.
- Transmettez les compliments et la rétroaction positive à vos collègues et superviseurs. Faites savoir aux gens qu'ils font de l'excellent travail!
- Si vous prenez connaissance d'une situation qui a eu un effet négatif sur l'expérience d'un visiteur au Musée, avisez-en votre superviseur.

Responsabilités de surveillance sur place

- Agir à titre de point de contact pour les opérations quotidiennes entre l'entrepreneur et le personnel de vente de la boutique et de la billetterie.
- Assurer une supervision pendant les heures du personnel contractuel.

- S'assurer que les niveaux d'opération quotidienne et de service sont atteints; préparer les horaires quotidiens, attribuer les pauses et les postes et remplacer le personnel absent.
- S'occuper des questions liées aux ressources humaines (RH).
- Offrir une formation au personnel des ventes.
- S'assurer que le personnel des ventes dispose de renseignements à jour sur les activités, les promotions et les produits du MCDP.
- Assurer la supervision sur place de tout le personnel contractuel et veiller au bon fonctionnement de la billetterie et de la boutique au quotidien.
- Encadrer les procédures de sortie de fonds et faire concorder les sorties de fonds avec chaque vendeur.
- Produire des rapports de recettes quotidiens en fonction des pratiques et des procédures du MCDP.
- Répondre aux plaintes des clients et régler les problèmes.
- Approuver les opérations où l'annulation par le superviseur est nécessaire (rabais et remboursements).
- Agir à titre d'expert des systèmes de billetterie et des logiciels de vente auprès de l'entrepreneur et du personnel du MCDP aux fins de la formation, de la supervision et de hiérarchie. La formation sera offerte par le MCDP.
- Se conformer aux *normes sur l'excellence du service aux visiteurs*, aux *Lignes directrices sur l'uniforme* et aux *procédures et processus financiers* et s'assurer qu'on les respecte.
- S'assurer que les visiteurs sont servis dans un délai raisonnable. *L'accord sur le niveau de service doit être convenu et conclu entre les deux parties.*
- Les clés des tiroirs-caisse seront conservées au bureau du service de caisse. Les superviseurs seront les seules personnes qui auront accès aux clés.
- Les fonds de caisse seront comptés au bureau du service de caisse au début de chaque quart de travail.
- Tout l'argent qui se trouve au bureau du service de caisse sera conservé dans le coffre-fort. Le coffre-fort sera verrouillé en tout temps.
- La responsabilité de la monnaie d'appoint incombe au superviseur. Ce dernier devrait être le seul qui puisse y accéder. Il est responsable de la distribution et de la balance de la monnaie d'appoint.
- Le superviseur a pour rôle d'être visible et disponible et de surveiller le personnel. Il est aussi responsable d'assumer le rôle de vendeur, au besoin, en utilisant son propre ID utilisateur.

Responsabilités de tout le personnel (billetterie principale et de groupes et boutique)

- Le personnel est responsable d'offrir en tout temps un service de vente et à la clientèle bilingue, courtois, efficient, averti et opportun aux visiteurs du MCDP.
- Exploiter un système informatisé d'inventaire et de point de vente.
- Suivre, traiter et prendre en charge les retours de marchandise et de billets achetés par les clients conformément aux procédures déterminées au préalable.

- Effectuer et mener des réparations et/ou des réglages mineurs aux caisses (c.-à-d. le remplacement des rubans, les margeurs automatiques d'impression, etc.) et aviser le superviseur lorsque les réparations dépassent les capacités de l'employé.
- S'assurer que les clients sont servis de la façon la plus efficace et rapide possible.
- Se conformer aux processus et procédures concernant l'excellence du service aux visiteurs, les lignes directrices sur l'uniforme et les opérations financières.
- Les tiroirs-caisse resteront fermés en tout temps lorsqu'ils ne seront pas utilisés dans le cadre d'une opération avec un client.
- Les membres du personnel de la billetterie et de la boutique recevront un code d'identité (ID) individuel qui leur permettra d'accéder au système Galaxy/Counterpoint et de l'utiliser. Ce code d'ID doit rester confidentiel et ne pas être partagé avec les autres membres du personnel. Les membres de la billetterie et de la boutique ne doivent utiliser cet ID que lorsqu'ils exploitent le système Galaxy – ils ne doivent pas exploiter Galaxy/Counterpoint avec un autre ID.
- À la fin du quart de travail, les membres du personnel de la billetterie et de la boutique doivent fermer leur session à partir du clavier d'identification personnelle et fermer le système Galaxy/Counterpoint à leur poste de la billetterie et de la boutique.
- L'argent qui se trouve dans les tiroirs de la billetterie et de la boutique ne doit pas être compté dans l'aire des membres du personnel de la billetterie ou de la boutique – il ne doit être compté que dans la salle du numéraire, en présence du superviseur et du gardien de sécurité.
- Au début de chaque quart de travail, les membres du personnel doivent verrouiller leurs effets personnels, y compris les bourses, les portefeuilles et les téléphones cellulaires, dans le casier prévu à cet effet. Si aucun casier n'est offert, les effets personnels devraient être conservés au bureau du service de caisse.
- Les membres du personnel ne devraient jamais échanger de l'argent entre caisses enregistreuses. Lorsque de la monnaie est nécessaire, il faudrait communiquer avec les superviseurs.
- Si le tiroir est trop plein, il faudrait communiquer avec un superviseur afin que celui-ci retire les coupons ou les bons d'échange de la caisse enregistreuse et les conserve au bureau du service de caisse jusqu'au moment de la sortie de fonds.
- Ne faites pas de monnaie, que ce soit pour vous-même ou pour d'autres personnes.
- Les membres du personnel de la billetterie et de la boutique devraient fermer leur session dans le système de PDV pendant leur absence (c.-à-d. les pauses, entre autres).

1. Caissier de la billetterie (billetterie principale et de groupes)

- Accueillir les visiteurs à leur arrivée au MCDP.
- Expliquer et promouvoir les offres du MCDP et vendre des billets aux visiteurs par vente et vente incitative.
- Saisir tous les renseignements pertinents dans le système de billetterie (codes postaux, renseignements sur les membres, codes promotionnels, renseignements sur les groupes, etc.)
- Promotion et vente de programmes offerts aux membres : se tenir informé des précisions relatives aux programmes offerts aux membres et être au courant des promotions actuelles et à venir.
- Accueillir les groupes, confirmer leur itinéraire, modifier les réservations au besoin et mettre au point les factures à l'arrivée des groupes.
- Traiter les paiements et le solde en caisse, entre autres.
- Faire en sorte que les aires de travail restent ordonnées et visuellement attrayantes en tout temps, et mettre en lieu sûr tout le matériel de PDV à la fin de la journée, au besoin.
- Maintenir une image professionnelle en tout temps; contribuer à la promotion de diverses expositions et de diverses activités en portant des vêtements ou des accessoires promotionnels, au besoin.
- Obtenir des renseignements à jour sur l'ensemble des activités, des promotions et des produits du MCDP.
- Exécuter d'autres fonctions connexes, au besoin.

2. Caissier de la boutique

- Comprendre, suivre et exécuter les techniques générales de vente.
- Saluer les clients à leur arrivée à la boutique et soyez proactif et enthousiaste en vue de répondre à leurs besoins.
- Aider les clients à trouver les produits demandés et leur en donner une explication brève et positive.
- Veiller à la reconstitution quotidienne des stocks.
- Effectuer une présentation visuelle, selon les recommandations du personnel de la boutique du MCDP.
- Aviser le superviseur et d'autres représentants du MCDP (au besoin) si les quantités de produits s'amenuisent.
- Assurer l'entretien, la mise en rayons et le rangement dans l'espace pour la vente au détail du MCDP, au besoin.
- Au besoin, offrir des services de manière à venir en aide au détaillant-acheteur et au gestionnaire de musée du MCDP en accomplissant ce qui suit :
 - Déballer et recevoir tous les biens conformément au bordereau d'emballage et au bon de commande annexé.
 - Vérifier si tous les biens reçus sont en bon état et respectent la quantité et le prix convenus.
 - Établir le prix de tous les biens reçus sous la direction du détaillant-acheteur et du gestionnaire du MCDP.
 - Assurer la mise en rayons conformément au plan des marchandises du MCDP.

- Se tenir informé et au courant de tous les produits de détail de la boutique en les examinant, en lisant les étiquettes et la documentation qui s’y rattache et en posant des questions au détaillant-acheteur et au gestionnaire du MCDP.
- Exécuter d’autres tâches connexes, au besoin.

ANNEXE G – LIGNES DIRECTRICES SUR L'UNIFORME

Aperçu et lignes directrices générales

Le personnel de la billetterie et de la boutique est souvent le premier point de contact des visiteurs. À l'instar de toutes vos fonctions et responsabilités, vous êtes censé faire preuve de professionnalisme, d'une attitude positive et d'un bon jugement en ce qui concerne votre apparence.

L'entrepreneur aura recours à un salon et à des casiers réservés au personnel (pour un usage quotidien seulement) pour entreposer les vêtements d'extérieur, les bourses et les sacs. Lorsque vous vous trouvez dans un espace public, vous devez garder à l'esprit que vous êtes en présence de visiteurs. Votre attitude et votre rendement ont une incidence directe sur la qualité de l'expérience d'un visiteur. Il est important de garder à l'esprit que les employés de la billetterie et de la boutique doivent rester conscients de leur apparence pendant toutes les heures de travail. Il est très important d'accueillir les visiteurs à leur approche, d'établir le premier contact et d'être proactif en tout temps.

Carte d'identité des employés

Afin de contribuer à garantir la sécurité des visiteurs et des employés, tous les employés se voient délivrer une carte d'identité à photo qui doit être portée en tout temps.

Si vous n'avez pas votre carte, il vous incombe de prêter contre signature une carte temporaire au bureau de sécurité avant le début de votre quart de travail. Les employés ne doivent pas s'échanger leur laissez-passer de sécurité.

Si votre laissez-passer est perdu, endommagé ou échu, vous devez remplir un formulaire de renouvellement de laissez-passer d'employé et le remettre immédiatement à votre superviseur.

Hygiène personnelle

En raison de leur proximité avec les visiteurs, les employés doivent maintenir une bonne hygiène personnelle.

Un certain nombre de facteurs relatifs à l'hygiène personnelle doivent être pris en considération :

- il est interdit d'utiliser des senteurs et des parfums forts et puissants;
- les mains et les ongles devraient rester propres;
- les odeurs corporelles doivent être envisagées et contrôlées;
- le maquillage et les produits cosmétiques devraient être portés discrètement;
- l'apparence personnelle doit être professionnelle et faire preuve d'un bon jugement.

Coiffure

Les lignes directrices suivantes devraient être suivies :

- Les employés doivent maintenir leurs cheveux soigneusement peignés et disposés selon des styles professionnels faciles d'entretien.
- Les cheveux plus bas que la hauteur des épaules devraient être attachés à l'arrière s'ils retombent sur le visage pendant le travail.
- Les accessoires pour cheveux ont pour objet explicite d'éloigner les cheveux du visage et doivent être d'une couleur neutre.

Chapeaux

Les casquettes de baseball, les chapeaux, les bandeaux, les foulards et les autres chapeaux ne sont pas permis.

Effets personnels – téléphones cellulaires, appareils électroniques et autres objets

Les effets personnels et les appareils électroniques ne sont pas permis pendant les heures de travail. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit : les téléphones cellulaires, les lecteurs MP3, les livres, les magazines, les mots croisés et les autres objets semblables.

Pilosité faciale

Les employés doivent être rasés de près pendant tous leurs quarts de travail. Si un employé choisit de laisser pousser une barbe, une moustache, une barbiche ou d'autres poils au visage, les poils doivent être soignés, bien entretenus et taillés.

Uniforme des vendeurs et des superviseurs

L'uniforme de base des vendeurs et des superviseurs consiste en les articles suivants :

- Articles fournis aux employés
 - Pantalons noirs
 - Ceinture noire (facultative)
 - Bas noirs
 - Souliers noirs

Pantalons

Les pantalons **doivent** :

- être totalement noirs;
- être d'une taille adéquate;
- être en bon état (sans déchirure, accroc, tache, etc.).

Les pantalons **ne peuvent pas** :

- avoir un bas évasé;
- être en jeans;
- être ajustés ou fabriqués à partir de matériaux étirés (pantalons de yoga ou pantalons de survêtement).

Chemises

Le MCDP fournira le haut de corps.

- Les employés peuvent déboutonner le bouton du haut, s'ils le désirent.
- Tous les autres boutons doivent être boutonnés en tout temps.
- Les chemises doivent être rentrées dans le pantalon en tout temps.

Exceptions et mesures d'adaptation

Les autres demandes d'exception à la Politique sur l'uniforme doivent être présentées par écrit à la direction du MCDP afin d'être examinées. Toutes les demandes seront examinées au cas par cas.

Départ d'un employé

À leur départ, les employés sont responsables de retourner l'ensemble des cartes d'identité, des insignes nominatifs et des chemises d'uniforme appartenant au MCDP. Les employés sont responsables de tous les articles. Si un article a été perdu ou endommagé, l'employé est responsable de remplacer les pièces.

Conformité avec la Politique sur l'uniforme

Les lignes directrices sur l'apparence qui figurent dans le présent guide ont été établies par le MCDP et peuvent être mises à jour à tout instant. Le non-respect, par les employés supervisés par l'entrepreneur, de ces normes ou des normes établies par la suite ou modifiées entraînera des mesures à l'endroit de ces employés.