

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :**

**Agence Parcs Canada
Module de réception des soumissions
111 rue Water Est
Cornwall ON K6H 6S3**

**MODIFICATION NO 2
AMENDMENT NO. 2**

Proposal to: Parks Canada Agency
We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred or attached hereto, the supplies and services listed herein or on any attached sheets at the price(s) set out therefore.

Proposition à : l'Agence Parcs Canada
Nous offrons par la présente de vendre à sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les articles et les services énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Title-Sujet Services d'accueil et d'entretien ménager au Centre de découverte du milieu marin	
Solicitation No. - N° de l'invitation 10141543	Date 2015-01-21
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG	
Client Reference No. - N° de référence du client	
Solicitation Closes L'invitation prend fin at - à 14 h on - le 24 février 2015	Time Zone Fuseau horaire - Heure normale de l'Est (HNE)
Address Inquiries to: - Adresser toute demande de renseignements à :	
Céline Morin (celine.morin@pc.gc.ca)	
Telephone No. - No de téléphone 613-938-5940	Fax No. - N° de FAX:
Destination of Goods, Services, and Construction: Destinations des biens, services et construction :	
Voir dans la présente	
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur :	
Telephone No. - N° de telephone : Facsimile No. - N° de télécopieur :	
Name and title of person authorized to sign on behalf of the Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Name/Nom	Title/Titre
Signature	Date

N° de l'invitation - Sollicitation No.
10141543

N° de la modif - Amd. No. 02

MODIFICATION NO 2

LA PRÉSENTE MODIFICATION A POUR BUT CE QUI SUIIT :

- 1. Supprimer l'annexe A – Énoncé des besoins des documents d'appel d'offres et le remplacer par le document ci-joint.**

TOUTES LES AUTRES CONDITIONS DE LA DP DEMEURENT LES MÊMES.



Parcs Canada

Unité de gestion du Saguenay–Saint-Laurent

Énoncé des travaux
Services d'accueil et d'entretien ménager au
Centre de découverte du milieu marin

2015

Dossier : 15-0301

Canada

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS	3
2. DÉFINITIONS	3
3. NATURE DES TRAVAUX À EXÉCUTER.....	3
3.1 Service d'accueil	4
3.2 Service d'entretien ménager	5
3.3 Sécurité des visiteurs et du personnel	6
3.4 Modifications à l'aménagement intérieur des Lieux utilisés et occupés	6
3.5 Accès aux Lieux utilisés et occupés.....	6
3.6 Santé et sécurité du personnel.....	7
4. RÉSULTATS ATTENDUS	7
4.1 Service d'accueil.....	7
4.2 Personnel.....	7
4.3 Rapports	8
4.4 Réunions	8
5. CHARGES ASSUMÉES PAR L'ENTREPRENEUR.....	9
6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR.....	9
6.1 Lois et règlements	9
6.2 Bilinguisme	9
7. AUTORISATIONS NÉCESSAIRES	9
8. ACTIVITÉS COMMERCIALES PERMISES SUR LES LIEUX UTILISÉS ET OCCUPÉS	9
9. DIVERS	9
9.1 Bâtiments et terrains	9
9.2 Prêt de matériel	10
9.3 Relations publiques et communications.....	10
Annexe I Procédure pour l'acheminement des sommes perçues de la tarification des sites	11
Annexe II Rapport de bris d'équipement ou d'infrastructures.....	12
Annexe III Rapport d'incident général	13
Annexe IV Liste des tâches pour l'entretien ménager	14
Annexe V Grille d'évaluation service d'accueil	16
Annexe VI Renonciation aux droits de publicité	19
Annexe VII Formulaire de vérification de sécurité, de consentement et d'autorisation du personnel	20
Annexe VIII Attestation et preuve de conformité aux exigences en matière de santé et sécurité au travail (SST)	23

1. OBJECTIFS

Le présent énoncé des besoins vise l'exécution des services d'accueil et d'entretien ménager au Centre de découverte du milieu marin pour la saison opérationnelle 2015.

La période visée par ce présent énoncé des besoins est d'une durée maximale de 4 ans, soit la saison opérationnelle 2015 avec une possibilité de 3 années d'option à raison d'une année de prolongation à la fois, accordée à la discrétion du directeur de parc par avis écrit.

Cet avis de renouvellement pourra comprendre des clauses et conditions supplémentaires lors de la révision de l'énoncé des besoins.

Banque d'heures

L'Entrepreneur pourra facturer, à la demande du directeur de parc et suivant son approbation, un maximum de 25 h pour l'entretien ménager non prévu dans ce présent contrat.

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

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;

L'Entrepreneur assurera les services d'accueil et d'entretien ménager au Centre de découverte du milieu marin.

3.1 Service d'accueil

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

- a. Accueillir
Saluer dans les deux langues officielles ;
Accueillir avec enthousiasme, courtoisie et sincérité ;
- b. Évaluer
Anticiper, comprendre et satisfaire les attentes et les besoins ;
- c. Traiter
Transmettre de façon efficace des informations justes, précises et à jour ;
Offrir un service personnalisé favorisant des expériences évocatrices et uniques ;
Communiquer notre passion en partageant des histoires captivantes ;
- d. Compléter
Recueillir les commentaires, en tenir compte et leur donner suite, de manière proactive.

L'Entrepreneur devra percevoir les droits d'entrée au Centre de découverte du milieu marin selon la grille tarifaire approuvée de Parcs Canada et déposer les sommes perçues au compte du Receveur général du Canada selon la procédure établie par le Directeur de parc fournie à l'annexe I. Tout le personnel qui utilisera le système de point de vente (caisse enregistreuse) et qui ne possède pas déjà une côte de fiabilité au gouvernement fédéral, devra compléter le formulaire à l'annexe VII au plus tard le 8 juin 2015. Le personnel n'ayant pas obtenu une côte de fiabilité ne pourra pas utiliser le système de point de vente.

L'Entrepreneur fera la vente des produits promotionnels de Parcs Canada au Centre de découverte du milieu marin. L'Entrepreneur devra :

- a. percevoir les recettes de la vente de produits dérivés de Parcs Canada ;
- b. garnir les présentoirs avant l'ouverture officielle du site le 20 juin 2015.

Le Directeur de parc s'engage à remettre à l'Entrepreneur les produits promotionnels en consigne et les clés des présentoirs. L'Entrepreneur recevra une commission de 25 % du montant total des ventes à la réception d'une facture. L'Entrepreneur ne peut vendre d'autres produits que ceux autorisés par le Directeur de parc.

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

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

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

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 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. Pour ce faire, dans le cadre de la formation pré-saison offerte par Parcs Canada du 16 au 19 juin 2015, le personnel recevra une formation en prévention de niveau 2. Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de détecter et signaler un incident et d'effectuer un rappel de courtoisie ou avis formel selon le cas. Parcs Canada mise sur une approche proactive qui englobe entre autres les communications et l'éducation pour influencer les visiteurs dans le but de prévenir la majorité des incidents liés à la conservation des ressources et à l'expérience du visiteur.

3.2 Service d'entretien ménager

L'Entrepreneur assurera l'entretien ménager des bâtiments et de certains éléments sur le terrain, soit :

- L'intérieur de la guérite et le nettoyage des fenêtres intérieures et extérieures;
- le stationnement ;
- l'aire de pique-nique ;
- les chaises rouges et le sentier ;
- les passerelles d'accès universel ;
- l'amphithéâtre extérieur et les escaliers ;
- le bâtiment principal (à l'exception de la base de plongée et du garage).

Le bâtiment principal comprend l'aire d'accueil, les deux salles d'exposition, la salle de repos, la salle de projection, les bureaux, les couloirs, la cuisine, les toilettes et les douches, incluant le nettoyage du drain.

L'Entrepreneur fera l'entretien majeur des installations entre le 1er et le 19 juin 2015. L'Entrepreneur devra effectuer, selon l'horaire indiqué, l'ensemble des tâches énumérées à l'annexe IV pour les bâtiments et les éléments sur le terrain du 20 juin au 12 octobre inclusivement.

L'Entrepreneur pourra facturer, à la demande du Directeur de parc, jusqu'à un maximum de 15 h pour l'entretien ménager du 13 octobre au 30 novembre 2015.

Le service d'entretien ménager inclut la gestion des matières résiduelles, l'Entrepreneur doit

disposer de ces matières en respectant l'horaire des collectes établi par la municipalité.

- Les poubelles et les bacs de recyclage doivent être vidés au moins une fois par jour.
- Les poubelles et les bacs de recyclage doivent être nettoyés au besoin.

L'Entrepreneur fournira une machine distributrice pour le café et d'autres boissons chaudes ainsi que son contenu (café, lait et/ou son substitut, sucre, gobelets, etc.). L'entretien de la machine distributrice est à la charge de l'Entrepreneur, elle doit être fonctionnelle en tout temps pendant la période d'ouverture du lieu. Les revenus générés par la machine distributrice appartiendront à l'Entrepreneur.

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

3.3 Sécurité des visiteurs et du personnel

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

L'Entrepreneur s'engage à avoir en tout temps sur le site, durant les heures d'ouverture, au minimum un(e) employé(e) possédant les certifications pour administrer les premiers soins et la réanimation cardiorespiratoire (RCR). Il devra connaître la manipulation des extincteurs ainsi que les règles de sécurité et de prévention pour les incendies. Le Directeur de parc pourra exiger un certificat attestant que le personnel possède une formation RCR. L'entrepreneur devra préalablement remplir l'Attestation et preuve de conformité aux exigences en matière de santé et sécurité au travail (annexe VIII).

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 Santé et sécurité du personnel

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

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

4. RÉSULTATS ATTENDUS

4.1 Service d'accueil

Le service d'accueil devra obligatoirement être offert au public selon les horaires suivants :

Pour la période estivale :

Du samedi 20 juin au lundi 7 septembre 2015 inclusivement;
De 9 heures à 18 heures.

Pour la période automnale :

Du vendredi au dimanche, du 11 septembre et ce jusqu'à la fête de l'Action de grâce inclusivement, c'est-à-dire le lundi 12 octobre 2015;
De 9 heures à 17 heures.

Dans le cadre de sa mission, 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.

Les services d'accueil et d'entretien seront évalués tout au long de la saison selon les critères présentés à l'annexe V. S'il y a lieu, l'Entrepreneur devra s'assurer de corriger le plus rapidement possible les points faibles.

4.2 Personnel

L'Entrepreneur devra :

- a) Fournir un personnel qui soit apte à accueillir les visiteurs et à communiquer efficacement avec le public. Le personnel devra offrir les services d'accueil conformément aux normes de services de Parcs Canada.
- b) Dégager son personnel désigné et le familiariser avec Parcs Canada et les autres programmes et activités qui se déroulent dans le parc dans le cadre d'une formation de 26 heures qui se tiendra, pour les préposés à l'accueil, du 16 au 19 juin 2015.

- c) Veiller à ce que le personnel, dans ses actes comme dans son habillement, ne suscite dans le public aucune méprise avec le personnel de Parcs Canada en portant un insigne et un dossard indiquant clairement son appartenance; ces derniers seront fournis par Parcs Canada. De plus, le personnel devra respecter le code vestimentaire, lequel prévoit le port de chaussures fermées, un chandail blanc ou une chemise blanche. Sont proscrits le port du jeans, de foulards et d'articles décoratifs.
- d) Veiller à ce que le contenu de toute communication soit véridique et que le personnel soit courtois envers les visiteurs.
- e) Avoir toujours en poste le personnel suffisant pour offrir les activités et les services proposés et autorisés.
- f) Pour être autorisé à travailler sur le site, le personnel doit avoir rempli et signé le *Formulaire de renonciation aux droits de publicité et aux droits de la protection sur les renseignements personnels* fourni à l'annexe VI. Les formulaires devront être remis à Parcs Canada au plus tard le 16 juin 2015.

4.3 Rapports

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

4.4 Réunions

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

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

Ces réunions auront lieu au bureau administratif du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent 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 en assurera la rédaction et la distribution.

5. FRAIS 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.

L'Entrepreneur devra verser un dépôt de vingt (20) dollars pour chacune des clés nécessaires aux opérations sur le site du Centre de découverte du milieu marin lors de la remise desdites clés à l'Entrepreneur.

6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR

6.1 Lois et règlements

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

6.2 Bilinguisme

L'Entrepreneur devra fournir les services d'accueil 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 des Lieux, le contenu des activités et des publications, s'il y a lieu, avant leur diffusion.

8. ACTIVITÉS COMMERCIALES PERMISES SUR LES LIEUX UTILISÉS ET OCCUPÉS

Seule la vente d'articles approuvés par Parcs Canada est permise.

9. DIVERS

9.1 Bâtimens et terrains

Les Lieux utilisés et occupés pour les services d'accueil sont:

- la guérite ;
- le stationnement ;
- le bâtiment principal.

Les Lieux utilisés et occupés devront l'être essentiellement aux fins d'y offrir un service d'accueil 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 jouer, 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

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 de Parcs Canada devront être référées au Directeur de parc.

Annexe I

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

En début de saison :

La personne responsable du service de l'accueil s'assure de :

(✓ cocher lorsque c'est fait)

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

En saison :

N. B. Les montants doivent inclure les taxes

1. L'usager-caissier imprime quotidiennement les rapports de fin de journée et remet en main propre l'enveloppe contenant toutes les pièces justificatives (espèces, chèques, fermeture de TPV avec toutes les copies de transactions de la journée et le rouleau de caisse) à la personne responsable de l'accueil. Celle-ci range l'enveloppe dans le coffre-fort.
2. La personne responsable vérifie les rapports de fin de journée et effectue les dépôts deux fois par semaine ou dès que le montant des recettes atteint 1000 \$.
3. Une fois par semaine, la personne responsable envoie les copies de bordereaux de dépôts, les rapports de fin de journée, les fermetures de TPV ainsi que les rouleaux de caisse de la semaine précédente à l'Agente des finances de l'unité de gestion en main propre ou par la poste.
4. Toute correction ou tout remboursement doit être obligatoirement approuvé par le responsable du service d'accueil ou la personne qui le remplace. Il faut en indiquer les et encercler le montant sur le bordereau de caisse.
5. L'Agente des finances ou son superviseur doit être informé de tout problème relié aux rapports de fin de journée.

Signature : _____ Date : _____

Nom en lettres moulées : _____

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			
<input type="checkbox"/> 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			
Date : _____	Heure : _____		
Lieu : _____			
Personne contact			
Nom : _____			
Numéro de téléphone pour la joindre : _____			
Résumé de l'incident et de l'intervention			

Personne(s) impliquée(s)			
Nom : _____	Téléphone : _____		
Rôle dans l'incident (témoin, conducteur, contrevenant, etc.) : _____			

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

URGENCE : 1 866 508-9888

Annexe IV

Liste des tâches pour l'entretien ménager Centre de découverte du milieu marin

GUÉRITE

Balayer le plancher	Au besoin
Nettoyer les surfaces (comptoirs, frigo, micro-ondes)	Au besoin
Laver les fenêtres, intérieur et extérieur	Au besoin
Vider toutes les poubelles	Au besoin

STATIONNEMENT et autres lieux extérieurs

Garder le site propre, exempt de saletés, déchets ou débris	Tous les jours
Vider toutes les poubelles	Tous les jours

BATÎMENT

Premier plancher (exposition)	
Passer la balayeuse ou le balai	Tous les jours
Laver le plancher	Tous les jours
Vider toutes les poubelles	Tous les jours
Laver les fenêtres, intérieur et extérieur	Au besoin
Accueil	
Nettoyer et remplir le présentoir de dépliant	Tous les jours
Exposition	
En général, passer un plumeau sur l'ensemble des éléments en place (bordures des fenêtres, des panneaux d'interprétation et des cadres, thermostats et luminaires)	Au besoin
Aquarium	
Nettoyer les étagères et les marches en bois du local derrière l'aquarium	Deux fois par année
Toilettes	
Nettoyer les toilettes, lavabos et miroir	Tous les jours et Après chacune des représentations du Saint-Laurent en direct (4 fois par semaine)
Coin « café » et aire de repos	
Nettoyer le four micro-onde, le réfrigérateur et le meuble de la cafetière	Au besoin
Bureaux	
Balayer, vider les poubelles, nettoyer la surface des tables et des bureaux	Au besoin
Sous-sol (couloir, cuisinette, bureau, salle de bain)	
Balayer le plancher	Tous les jours
Laver le plancher	Tous les jours
Épousseter les meubles	Au besoin
Laver les surfaces de la cuisinette (tables, comptoir, évier, frigo, micro-ondes)	Au besoin
Changer les serviettes à vaisselle et essuie-main (cuisinette)	Aux 2 jours
Laver la toilette, l'évier, les douches et le miroir de la salle de bain	Au besoin

Remplir les distributeurs à papiers (hygiénique, à mains)	Tous les jours
Vider toutes les poubelles	Au besoin

Coin escalier	
Balayer les marches d'escalier	Au besoin
Laver les marches d'escalier	Au besoin
Extérieur	
Balayer l'escalier et la galerie	Au besoin
Vider les cendriers	Tous les jours
Nettoyer la vitre du tableau scriptam	Au besoin

Légende

Tous les jours : La tâche doit être accomplie systematiquement à tous les jours sans juger du degré de propreté

Aux 2 jours : La tâche doit être accomplie systematique aux 2 jours ou moins selon le jugement de propreté du préposé.

Au besoin : La tâche doit être accomplie au besoin selon le jugement du préposé afin de toujours garder un niveau convenable de propreté.

Annexe V
Grille évaluation service d'accueil

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

Service d'accueil

Centre de découverte du milieu marin

Comportement professionnel

☺ ☹ ☹ ☹

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

Commentaires :

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

Service d'accueil
Centre 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					
Absention de fumer ou de mâcher de la gomme					

Commentaires : _____

Esprit d'équipe

☺ ☹ ☹ ☹

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

Commentaires : _____

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

Service d'accueil

Centre de découverte du milieu marin

Stratégies de communication

😊 ☺ 😊 😄

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

Commentaires: _____

Prévention

😊 ☺ 😊 😄

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

Commentaires: _____

Annexe VI
Parcs Canada
RENONCIATION AUX DROITS DE PUBLICITE 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



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

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

Instructions générales

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

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

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES EXIGÉS

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

Partie A - Tel qu'indiqué à chaque question.

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

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

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

2. Section « B » (Renseignements biographiques)

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

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

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

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

3. Section « C » (Consentement et vérification)

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

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

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

L'âge de la majorité est de :

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

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

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

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

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

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

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

4. Section « D » (Examen)

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

5. Section « E » (Approbation)

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

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

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

Annexe VIII
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.

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