



Parks Canada Parcs Canada

RETURN BIDS TO:

Réception des soumissions –
Rez-de-chaussée
Agence Parcs Canada
John Cabot Building, 10 Barter's Hill,
St. John's (Terre-Neuve) A1C 6M1
À l'attention de : Colleen Sheehan

REQUEST FOR A SUPPLY ARRANGEMENT

**DEMANDE D'ARRANGEMENT EN
MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT**

Canada, as represented by the Minister of the Environment for the purposes of the Parks Canada Agency hereby requests a Supply Arrangement on behalf of the identified users herein.

Le Canada, représenté par le ministre de l'Environnement aux fins de l'Agence Parcs Canada, demande par la présente un arrangement en matière d'approvisionnement au nom des utilisateurs identifiés énumérés ci après.

Comments – Commentaires

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

Title-Sujet Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement Services de planification, d'animation et de rédaction dans le cadre de la Stratégie d'expérience du visiteur – Parcs Canada		Date Le 22 mar 2016
Solicitation No. – N° de l'invitation 5P300-15-5401	Client Ref. No. – N° de réf. du client	
GETS Reference No. – N° de référence du SEAOG		
Solicitation Closes L'invitation prend fin – at – à 14 h on – le 03-05-2016		Time Zone Fuseau horaire – (HAE)
F.O.B. – F.A.B. Plant-Usine : <input type="checkbox"/> Destination : <input type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>		
Address Inquiries to: – Adresser toute demande de renseignements à : Colleen Sheehan Colleen.sheehan@pc.gc.ca		
Telephone No. – N° de téléphone (709) 772-6129	Fax No. – N° de télécopieur (709) 772-3651	
Destination of Goods, Services, and Construction: Destinations des biens, services et construction : voir Ici		
Vendor/Firm Name and Address Telephone No. – N° de téléphone : Facsimile No. – N° de télécopieur :		
Name and title of person authorized to sign on behalf of the Vendor/Firm Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Signature Date </div>		

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
1.1 INTRODUCTION.....	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	4
1.4 CONTENU CANADIEN	4
1.5 COMPTE RENDU	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES FOURNISSEURS	4
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	4
2.2 PRÉSENTATION DES ARRANGEMENTS.....	4
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE – AVIS	5
2.4 PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – AVIS	5
2.5 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT.....	5
2.6 LOIS APPLICABLES	5
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES ARRANGEMENTS.....	6
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES ARRANGEMENTS	6
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	6
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	6
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	7
PARTIE 5 – ATTESTATIONS	7
5.1 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ÉMISSION D'UN ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT.....	7
PARTIE 6 – ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	8
A. ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	8
6.1 ARRANGEMENT	8
6.2 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	8
6.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	8
6.4 DURÉE DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	8
6.5 RESPONSABLES.....	9
6.6 UTILISATEURS DÉSIGNÉS	9
6.7 OCCASION DE QUALIFICATION CONTINUE	9
6.8 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	9
6.9 ATTESTATIONS.....	10
6.10 LOIS APPLICABLES	10
B. DEMANDE DE SOUMISSIONS	10
6.1 DOCUMENTS DE DEMANDE DE SOUMISSIONS	10
C. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....	10
6.1 GÉNÉRAL.....	10

Liste des annexes :

Annexe « A »	Énoncé générique des travaux
Annexe « B »	Critères d'évaluation et méthode de sélection
Annexe « C »	Régions de service et prix plafond
Annexe « D »	Renseignements sur l'arrangement en matière d'approvisionnement et procédures relatives aux commandes subséquentes.
Annexe « E »	Conditions préalables à l'émission d'un arrangement en matière d'approvisionnement
Annexe « F »	Formulaire d'attestation

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA) contient six parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des fournisseurs : renferme les instructions relatives aux clauses et conditions de la DAMA;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des arrangements : donne aux fournisseurs les instructions pour préparer l'arrangement afin de répondre aux critères d'évaluation spécifiés;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et Méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation, les critères d'évaluation auxquels on doit répondre ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir; et
- Partie 6 6A Arrangement en matière d'approvisionnements; 6B Demandes de soumissions, et 6C, Clauses du contrat subséquent :
- 6A contient l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) et les clauses et conditions applicables;
- 6B contient les instructions du processus de demande de soumissions dans le cadre d'un (AMA);
- 6C contient des renseignements généraux pour les conditions des modèles de contrat uniformisés émis suite à un AMA.

1.2 Sommaire

Fournir la totalité ou une partie des services de planification, d'animation et de rédaction aux fins d'une stratégie d'expérience du visiteur (SEV) propre à un parc national (PN), à un lieu historique national (LHN), à une aire marine nationale de conservation (AMNC) ou à un parc urbain national (PUN). Le service de planification, d'animation et de rédaction de la SEV va :

- aider le client à créer une expérience du visiteur irrésistible pour ses marchés cibles;
 - permettre au client d'atteindre des cibles en matière de recettes, de fréquentation ainsi que des résultats mesurables en matière de rendement.
- a) L'arrangement en matière d'approvisionnement sera valide pendant deux (2) ans à partir de la date d'émission avec une option de prolongation d'un an.
- b) La valeur des contrats découlant de l'AMA se situera généralement entre 1 000 \$ et la limite établie pour l'offre de commande découlant de l'AMA, soit 500 000 \$ (TVH comprise).

- c) Conformément à l'article 01 des instructions uniformisées 2008 des dispositions relatives à l'intégrité, les fournisseurs doivent fournir une liste de tous les propriétaires et/ou administrateurs et, au besoin, toute autre documentation connexe. Se reporter à l'article 4.21 du Guide des approvisionnements pour en savoir plus sur les *dispositions* relatives à l'intégrité.
- d) « Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI). »

1.3 Exigences relatives à la sécurité

Il existe une exigence en matière de sécurité associée à l'exigence de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Pour de plus amples renseignements, voir la partie 6 – Arrangement en matière d'approvisionnement et clauses du contrat subséquent.

1.4 Contenu canadien

Un achat en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement pourrait être limité aux produits et (ou) services canadiens comme il est défini à la clause A3050T.

1.5 Compte rendu

Les fournisseurs peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande d'arrangements en matière d'approvisionnement. Les fournisseurs devraient en faire la demande au responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande d'arrangements en matière d'approvisionnement. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES FOURNISSEURS

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA) par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les fournisseurs qui présentent un arrangement s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la DAMA et acceptent les clauses et les conditions de l'arrangement en matière d'approvisionnement et du ou des contrats subséquents.

[Le document 2008 \(2015-07-03\)](#) Instructions uniformisées – demande d'arrangements en matière d'approvisionnement – biens ou services, sont incorporées par renvoi à la DAMA et en font partie intégrante.

2.2 Présentation des arrangements

Les arrangements doivent être présentés uniquement au Module de réception de l'Agence Parcs Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande d'arrangement en matière d'approvisionnement. Les soumissionnaires doivent s'assurer d'inscrire lisiblement le numéro de l'invitation, la date et l'heure de clôture sur l'ensemble des enveloppes et colis.

Réception des soumissions – Rez-de-chaussée

Agence Parcs Canada
John Cabot Building, 10 Barter's Hill,
St. John's (Terre-Neuve) A1C 6M1
À l'attention de : Colleen Sheehan

Étant donné la nature de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement, la transmission d'arrangements par fac-similé ou par courriel ne sera pas acceptée.

2.3 Ancien fonctionnaire – Avis

Les contrats de service attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Par conséquent, la demande de soumissions exigera que vous soumettiez les renseignements qui, dans l'éventualité que vous soyez le soumissionnaire retenu, votre statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension ou ayant reçu un paiement forfaitaire seront requis afin d'être publiés sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive générés conformément à [l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#), du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires.

2.4 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Avis

Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi exige que certains entrepreneurs s'engagent formellement auprès d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, à mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Si le présent arrangement en matière d'approvisionnement mène à l'attribution d'un contrat assujéti au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, les modèles de demande de soumissions et de contrats subséquents comprendront des exigences à cet effet. Pour obtenir d'autres renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, consulter le site Web d'[EDSC - Travail](#).

2.5 Demandes de renseignements – demande d'arrangements en matière d'approvisionnement

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit au responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement au moins 5 jours civils avant la date de clôture de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA). Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les fournisseurs devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la DAMA auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère « exclusif » doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au fournisseur de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les fournisseurs. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les fournisseurs.

2.6 Lois applicables

L'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) et tout contrat attribué en vertu de l'AMA seront interprétés et régis selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les fournisseurs peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de l'arrangement soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les fournisseurs acceptent les lois applicables indiquées.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES ARRANGEMENTS

3.1 Instructions pour la préparation des arrangements

Le Canada demande que les fournisseurs fournissent l'arrangement en sections distinctes, comme suit :

Section I : Arrangement technique (4 copies papier)

Section II : Arrangement financier Annexe D (1 copie papier)

Section I : Arrangement technique

Dans l'arrangement technique, les fournisseurs devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux. Consulter l'annexe « B » – Critères d'évaluation et méthode de sélection.

Section II : Arrangement financier

Les fournisseurs doivent présenter l'arrangement financier en conformité avec l'annexe « C » – Régions de service et prix plafond. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

3.2 Déplacements

Lorsque des déplacements sont nécessaires, les consultants seront tenus d'inclure les frais de déplacement dans leur proposition, au prix coûtant, sans marge bénéficiaire ni frais généraux d'administration, conformément aux indemnités de repas, d'utilisation d'un véhicule privé et de faux frais prévues dans la *Directive sur les voyages* du Conseil du Trésor. Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le responsable technique. Tous les paiements pourront être audités par le gouvernement. La *Directive sur les voyages* du Conseil du Trésor peut être consultée sur le site Web du Conseil du Trésor à <http://tbs-sct.gc.ca>.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- a) Les arrangements seront évalués par rapport à l'ensemble du besoin de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les arrangements.

4.1.1 Évaluation technique

Consulter l'annexe « B » – Critères d'évaluation et méthode de sélection

4.2 Méthode de sélection

Pour être déclaré recevable, un arrangement doit se conformer à toutes les exigences de la demande d'arrangement en matière d'approvisionnement et répondre à tous les critères techniques obligatoires d'évaluation.

PARTIE 5 – ATTESTATIONS

Les fournisseurs doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés pour qu'un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) leur soit émis.

Les attestations que les fournisseurs remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada à tout moment par ce dernier. Le Canada déclarera un arrangement non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur à l'une de ses obligations prévues au contrat, s'il est établi qu'une attestation est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des arrangements, ou pendant la durée de tout arrangement en matière d'approvisionnement découlant de cette DAMA et tous contrats subséquents.

Le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du fournisseur. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement, l'arrangement peut être déclaré non recevable, ou constituer un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations préalables à l'émission d'un arrangement en matière d'approvisionnement

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec l'arrangement, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement informera le fournisseur du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de se conformer à la demande du responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement et de fournir les attestations dans le délai prévu, l'arrangement sera déclaré non recevable.

5.2 Assurance responsabilité civile générale et commerciale

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat ni ne la diminue.

5.3 Les exigences linguistiques

Les firmes doivent indiquer dans leurs propositions si elles ont l'expertise nécessaire et si elles peuvent offrir les services dans les deux langues officielles. Bien que les firmes ne soient pas évaluées sur leur bilinguisme, il se pourrait que ce soit une exigence obligatoire pour des offres à commandes subséquentes dans le cadre de travaux spécifiques dans la région de la capitale nationale et la province de Québec.

PARTIE 6 – ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

A. ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT

6.1 Arrangement

L'arrangement en matière d'approvisionnement couvre les travaux décrits dans l'Énoncé des travaux à l'annexe B.

6.2 Exigences relatives à la sécurité

Pour les travaux dans des domaines spécifiés, les entrepreneurs et tous les employés travaillant dans ces domaines spécifiés devront se soumettre à une vérification de casier judiciaire avant le début des travaux. L'exigence d'une telle vérification par le CIPC sera clairement indiquée sur tout appel d'offres (AO) applicable émis par Parcs Canada. Des renseignements sur le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) sont disponibles sur le site Web suivant : <http://www.cpic-cipc.ca/French/index.cfm>.

6.3 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) et contrat(s) subséquent(s) par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

6.3.1 Conditions générales

[2020\(2015-09-03\)](#), Conditions générales – arrangement en matière d'approvisionnement – biens ou services, s'appliquent au présent arrangement en matière d'approvisionnement et en font partie intégrante.

6.3.2 Arrangement en matière d'approvisionnement – établissement des rapports

Le fournisseur doit compiler et tenir à jour des données sur les biens, les services ou les deux fournis au gouvernement fédéral en vertu de contrats découlant de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Ces données doivent comprendre tous les achats, incluant ceux payés au moyen d'une carte d'achat du gouvernement du Canada. Les données doivent être présentées sur une base annuelle au responsable des arrangements en matière d'approvisionnement de Parcs Canada.

Les données doivent être présentées au responsable des arrangements en matière d'approvisionnement dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

Les rapports doivent être remplis sous forme électronique et envoyés au responsable des AMA au plus tard 15 jours civils suivant la fin du trimestre. Une version électronique du formulaire en format Excel et (ou) Lotus est disponible sur le site Web d'Accès entreprise Canada, sous l'entête « Publications, Manuels et Formulaires », à l'adresse suivante : <http://contratscanada.gc.ca/en/index.html>.

Les rapports peuvent être transmis par fac-similé ou par courriel. Des renseignements sur ces deux moyens de transmission figurent à la page 1.

6.4 Durée de l'arrangement en matière d'approvisionnement

6.4.1 Période de l'arrangement en matière d'approvisionnement

La période d'attribution de marchés en vertu de cet arrangement en matière d'approvisionnement sera de deux ans à compter de la date d'attribution du contrat, avec possibilité de prolongation de deux termes supplémentaires d'un (1) an.

6.5 Responsables

6.5.1 Responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement

Le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement est :

Colleen Sheehan
Conseillère, Service national de passation de marchés
Agence Parcs Canada
Immeuble John Cabot
St. John's, T.-N.-L. A1C 6M1
Téléphone : 709-772-6129
Télécopieur : 709-772-3651
Courriel : colleen.sheehan@pc.gc.ca

Le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement est responsable de l'émission de l'arrangement en matière d'approvisionnement, de son administration et de sa révision, s'il y a lieu.

6.5.2 Représentant du fournisseur (à remplir par le fournisseur)

Nom :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

6.6 Utilisateurs désignés

Les utilisateurs désignés sont : les représentants désignés de Parcs Canada.

6.7 Occasion de qualification continue

Un avis sera affiché une fois par année par l'entremise du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) pour permettre à de nouveaux fournisseurs de se qualifier. Les fournisseurs préqualifiés, auxquels un arrangement en matière d'approvisionnement a été émis, ne seront pas tenus de soumettre un nouvel arrangement.

6.8 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) Les articles de l'arrangement en matière d'approvisionnement;
- b) les conditions générales 2020 (2015-09-03), Conditions générales – arrangement en matière d'approvisionnement – biens ou services
- c) Annexe « A » Énoncé générique des travaux
- d) Annexe « B » Critères d'évaluation et méthode de sélection
- e) Annexe « C » Régions de service et prix plafond

- f) Annexe « D » Renseignements sur l'arrangement en matière d'approvisionnement et procédures relatives aux commandes subséquentes.
- g) Annexe « E » Conditions préalables à l'émission d'un arrangement en matière d'approvisionnement
- h) Annexe « FG » Formulaire d'attestation
- i) l'arrangement du fournisseur daté du _____ (*insérer la date de l'arrangement*) (*si l'arrangement a été clarifié ou modifié, insérer au moment de l'émission de l'arrangement : « clarifié le _____ » ou « tel que modifié le _____ » (insérer la ou les dates de la ou des clarifications ou modifications s'il y a lieu).*

6.9 Attestations

6.9.1 Conformité

Le respect continu des attestations fournies par le fournisseur avec son arrangement et la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions d'émission de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA). Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée de l'AMA et de tout contrat subséquent qui serait en vigueur au-delà de la période de l'AMA. En cas de manquement à toute déclaration de la part du fournisseur ou à fournir les renseignements connexes, ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec l'arrangement comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier tout contrat subséquent pour défaut et de suspendre ou annuler l'arrangement en matière d'approvisionnement.

6.10 Lois applicables

L'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) et tout contrat découlant de l'AMA seront interprétés et régis selon les lois en vigueur en Ontario.

B. DEMANDE DE SOUMISSIONS

1 Documents de demande de soumissions

Le Canada utilisera cemo modèle de demande de soumission, compte tenu de la valeur estimative en dollars et de la complexité du besoin : demande de propositions (DP).

2 Processus de demande de soumissions

2.1 Des demandes de soumissions seront émises aux fournisseurs auxquels un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) a été émis, pour des besoins spécifiques dans le cadre de l'AMA.

2.2 La demande de soumissions sera envoyée directement aux fournisseurs.

2.3 La valeur des contrats découlant de l'AMA se situera généralement entre 1 000 \$ et 5 000 000 \$.

C. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

1 Général

Le Canada utilisera cemo modèle de demande de soumission, compte tenu de la valeur estimative en dollars et de la complexité du besoin : demande de propositions (DP).

ANNEXE « A »

ÉNONCÉE GÉNÉRIQUE DES TRAVAUX

1.0 Contexte

La Stratégie d'expérience du visiteur (SEV) est la méthodologie en neuf étapes de Parcs Canada pour la planification axée sur le lieu de tous les aspects de l'expérience du visiteur. La SEV a pour objet de définir des mesures de développement et de promotion de produits qui contribueront à la réalisation des buts d'un site de Parcs Canada sur une période de 3 à 5 ans. Elle peut être appliquée et adaptée à tout parc national (PN), lieu historique national (LHN), aire marine nationale de conservation (AMNC) ou parc urbain national (PUN), peu importe sa taille ou sa complexité. Elle repose sur une démarche fondée sur le marché qui tient compte de chaque étape du cycle de l'expérience du visiteur.

Les neuf étapes du processus sont les suivantes :

1. Préparation

Avant de commencer à planifier l'expérience du visiteur, il faut réunir toutes les données de sciences sociales disponibles (Programme d'information sur les visiteurs, rapports de fréquentation et rapports Prizm) ainsi que des données externes s'il y en a. Il faut également constituer une équipe qui travaillera à la SEV et qui fera notamment une recension des parties prenantes pour déterminer qui d'autre a des intérêts dans ce processus et planifier le travail.

2. Buts et portée

À cette étape, une analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM) est réalisée et les buts sont définis. Il s'agit ici d'une combinaison des buts de l'organisation pour tel ou tel endroit en particulier et des buts locaux issus d'autres processus de planification, comme les plans de gestion ou les plans communautaires. Ce sont ces buts que la Stratégie tente d'atteindre.

3. Esprit de l'endroit

À cette étape, il faut définir l'essence de l'endroit dans la perspective du tourisme. Il ne s'agit PAS d'évaluer les activités actuellement offertes, mais plutôt de rédiger un énoncé qui définit l'endroit en général et son intérêt pour d'éventuels visiteurs. Il ne s'agit PAS de l'énoncé d'intégrité commémorative ou d'intégrité écologique, mais l'énoncé de l'esprit de l'endroit peut s'inspirer d'éléments de ces autres énoncés. Il définira véritablement l'essence du lieu et dressera le contexte dans lequel se dérouleront les autres activités d'élaboration de la SEV. Il tracera également la voie de la planification interprétative thématique (qui ne fait pas partie du processus de la SEV).

4. Définition des marchés cibles

À cette étape, il faut sélectionner les marchés cibles du site. Il faut notamment accorder une attention spéciale aux huit marchés nationaux cibles et tenir compte en outre des marchés locaux ou régionaux ou de créneaux particuliers. À l'issue de cette étape, une courte liste de marchés cibles aura été dressée, des marchés qui auront été retenus pour leur potentiel (leur facilité d'exploitation). La courte liste se compose généralement d'une combinaison de marchés nationaux, régionaux et locaux et de créneaux particuliers, certains étant des marchés existants qu'il faut conserver et d'autres de nouveaux marchés à exploiter. Il n'y a pas de nombre idéal de marchés cibles, mais ça doit quand même être un nombre que nous pourrions réalistement envisager.

5. Évaluation de l'expérience du visiteur (EEV)

Cette étape consiste à faire un examen critique de l'offre actuelle (tous les éléments offerts tout au long du cycle de l'EV) pour chaque marché cible dans le contexte de l'esprit de l'endroit. Facultativement, cette évaluation peut se faire selon diverses zones (planification sectorielle), ce qui permettra de spécialiser l'offre dans chaque zone pour un sous-ensemble donné de marchés cibles. À l'issue de cette étape, on disposera d'un répertoire de l'offre actuelle et d'une liste des éléments manquants dans cette offre, c'est-à-dire les éléments du cycle de l'EV qui ne figurent pas dans l'offre pour des marchés cibles particuliers, et en option, pour des zones (des endroits) en particulier. De plus, l'EEV fera peut-être ressortir des éléments offerts qui ne sont plus pertinents pour les marchés cibles dans le contexte de l'esprit de l'endroit. Les éléments manquants repérés peuvent ensuite être exprimés sous forme d'objectifs.

6. Vision de l'expérience du visiteur

La vision de l'EV est une image ou une visualisation d'une offre future, sur un horizon de trois à cinq ans, pour chaque marché cible et en option, pour chaque zone (endroit). C'est une expression de l'aspect que revêtira l'offre et de l'impression qui s'en dégagera lorsque les lacunes repérées à l'étape de l'EEV auront été comblées.

7. Produits de l'expérience du visiteur

Cette étape mise sur la vision de l'EV et propose des solutions concrètes (des produits de l'EV) pour la concrétiser tout en comblant les lacunes repérées lors de l'EEV. Il ne s'agit pas de définir comment les lacunes seront comblées, mais plutôt quels éléments les combleront. L'étape comporte le développement de nouveaux produits et la modification de produits existants, et ce, pour les nouveaux marchés ou pour les marchés existants.

8. Activités promotionnelles

À cette étape sont proposées les activités promotionnelles nécessaires pour sensibiliser les marchés cibles aux produits qui correspondent à leurs besoins. Ces activités promotionnelles peuvent rejoindre de nouveaux marchés ou des marchés existants pour de nouveaux produits ou des produits existants. Il ne s'agit pas du plan de promotion du site, mais plutôt d'activités qui seront intégrées au plan de promotion.

9. Plan d'action de l'expérience du visiteur

La dernière étape, le plan d'action, réunit toutes les étapes précédentes. Toutes les mesures sont inscrites dans une matrice d'Ansoff, ce qui aidera à en prioriser la mise en œuvre et à définir des obligations redditionnelles claires.

Le résultat final de la SEV est un plan d'action (étape 9) qui donne un aperçu de l'orientation qu'emprunteront les activités de développement de produits (étape 7), les activités de promotion (étape 8) et d'autres éléments connexes (étape 9) qui aideront à atteindre les buts (étape 2). Le plan d'action est adapté aux marchés cibles particuliers (étape 4) et tient compte des lacunes qui sont ressorties de la comparaison de la vision (étape 6) avec l'EEV (étape 5) à la lumière de l'esprit de l'endroit (étape 3). Ces activités, qui se dérouleront sur un horizon de trois à cinq ans, seront approuvées par la direction en fonction de la répartition des ressources (au niveau local ou au niveau national). Ces mesures sont exprimées au moyen d'une matrice d'Ansoff, l'objectif étant d'assurer une mise en œuvre harmonieuse entre le développement de produits et la promotion. Une fois la stratégie approuvée, l'équipe de l'EV basera ses plans annuels de travail (plans d'action détaillés) sur la SEV.

1.0 Objectif

Fournir la totalité ou une partie des services de planification, d'animation et de rédaction aux fins d'une stratégie d'expérience du visiteur (SEV) propre à un parc national (PN), à un lieu historique national (LHN), à une aire marine nationale de conservation (AMNC) ou à un parc urbain national (PUN). Le service de planification, d'animation et de rédaction de la SEV va :

- aider le client à créer une expérience du visiteur irrésistible pour ses marchés cibles;
- permettre au client d'atteindre des cibles en matière de recettes, des cibles en matière de fréquentation ainsi que des résultats mesurables en matière de rendement.

2.0 Portée des travaux

Le présent Énoncé des travaux vise la fourniture de services de planification, d'animation et de rédaction pour les étapes 1 à 9 de la stratégie d'expérience du visiteur (SEV) pour les PN, LHN, AMNC ou PUN clients. L'entrepreneur devra posséder un éventail de compétences qui couvrent diverses spécialisations et disciplines se rapportant à l'industrie du tourisme.

Des compétences en matière de recherche, d'analyse, d'animation, de planification, de rédaction et de production de rapports, pour ne nommer que celles-là, ainsi que de l'expérience en rédaction interprétative et en planification, en planification et en exploitation de services aux visiteurs, en développement de produits axés sur le marché, en segmentation et analyse de marchés, en planification et promotion du tourisme, parmi d'autres, font partie des compétences et des spécialisations requises pour le présent arrangement en matière d'approvisionnement.

Quelle que soit l'ampleur du contrat, qu'il vise une SEV dans sa totalité (toutes les étapes de 1 à 9) ou en partie seulement (par exemple, les étapes 2 et 4 seulement), l'entrepreneur peut s'attendre à fournir des services a) de planification et de préparation, b) d'animation d'ateliers et c) de rédaction et de production de rapports.

Plus précisément, l'entrepreneur sera chargé d'accomplir les trois tâches suivantes :

a) Planification et préparation

- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
- Lire le matériel documentaire sur Parcs Canada fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de l'Agence.
- Lire le matériel sur le site fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de l'endroit.
- Lire le matériel sur la SEV fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et au sujet du site.
- Lire le matériel fourni par le client pour se familiariser avec le contexte de l'industrie du tourisme.
- Se préparer à animer l'atelier ou les ateliers en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.

b) Animation d'ateliers

- Se rendre chez le client pour préparer et animer l'atelier ou les ateliers.
- Animer l'atelier ou les ateliers.
- Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers.

- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

3.0 Portée détaillée des travaux

Étape 1 : Préparation

Sommaire

Prendre connaissance de tout le matériel fourni pour préparer les ateliers et les activités.

Tâches

- a) Planification et préparation
- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
 - Lire le matériel documentaire sur Parcs Canada fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de l'Agence.
 - Lire le matériel sur le site fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de l'endroit.
 - Lire le matériel sur la SEV fourni par le client pour acquérir des connaissances de base au sujet de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur.
 - Lire le matériel fourni par le client pour se familiariser avec le contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier ou les ateliers en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.

Étape 2 : Buts et portée

Sommaire

Faciliter une analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM) pour évaluer la position actuelle du site et sa capacité de concrétiser la vision de Parcs Canada, et pour ce faire, animer un atelier réunissant une petite équipe, ce qui nécessitera la tenue d'une série d'activités, la collecte des extraits de l'atelier, la direction des travaux d'analyse des extraits de l'atelier et la synthèse des extraits en une analyse des FFPM qui servira de fondement pour la définition des buts de la SEV.

Après avoir préparé une analyse préliminaire des FFPM, aider le site à définir des mesures et des initiatives en travaillant en collaboration pour établir et positionner des buts généraux, des objectifs et des indicateurs qui vont permettre au site d'exploiter les forces, de minimiser les faiblesses, de saisir les possibilités et de contrer les menaces.

Tâches

- a) Planification et préparation
- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).

- Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier de l'analyse des FFPM puis l'atelier sur les buts, dans cet ordre, en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
- Se rendre chez le client pour animer l'atelier de l'analyse des FFPM suivi de l'atelier sur les buts.
 - Animer l'atelier de l'analyse des FFPM et l'atelier sur les buts.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier de l'analyse des FFPM et de l'atelier sur les buts.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version du rapport ou des rapports d'après les extraits de chaque partie des deux ateliers.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 3 : Esprit de l'endroit

Sommaire

Animer un atelier d'une demi-journée avec un groupe diversifié de membres du personnel pour rédiger un énoncé de l'esprit de l'endroit. Il s'agira d'un bref texte qui saisit les qualités qui font du site de Parcs Canada un lieu unique et qui décrivent les qualités récréatives, esthétiques, éducationnelles et expérientielles de l'endroit.

Le processus de définition de l'esprit de l'endroit comprend des travaux préparatoires, l'atelier d'une demi-journée et les travaux de suivi. Lors de l'atelier, les participants seront amenés à répondre à une série de questions et à relever une série de défis qui les amèneront à définir l'énoncé. Voici des exemples des huit questions ou défis définis lors du processus de planification de la SEV aux fins de la définition de l'esprit de l'endroit :

- A. Liste d'images iconiques et raisons de leur choix
 - Sélection de 6 images iconiques représentatives du site suivie par une discussion de leurs mérites
- B. Liste de caractéristiques iconiques
 - Description de 5 caractéristiques iconiques qui définissent l'endroit, une attention particulière étant portée à la géographie, à la flore et à la faune, à la culture, à l'histoire, aux gens, à l'architecture et aux possibilités récréatives
- C. Brève liste d'endroits semblables de Parcs Canada
 - Liste d'endroits semblables de Parcs Canada et désignation de celui qui ressemble le plus au site
- D. Brève liste de destinations comparables dans la région et des qualités qui font qu'elles sont semblables

- Liste d'attractions semblables dans la région et désignation de celle qui est la plus semblable au site
- E. Liste des expériences uniques réservées aux visiteurs
 - Liste des activités offertes au site, et particulièrement des activités uniques au site
- F. Caractéristiques qui incarnent les avantages associés à l'image de marque
 - Définition des avantages associés à l'image de marque ou des expériences qui peuvent inculquer un sentiment d'émerveillement, de délectation, de découverte, d'appréciation et/ou de connexion
- G. Images verbales
 - Brève liste d'images verbales qui résume ce qui est ressorti globalement de l'atelier (50-100 mots)
- H. Énoncés sommaires en une seule phrase
 - Le meilleur énoncé thématique général de l'esprit de l'endroit qui permettra de rédiger l'énoncé final

Tâches

- a) Planification et préparation
 - Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
 - Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier sur l'esprit de l'endroit en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
 - Se rendre chez le client pour animer l'atelier sur l'esprit de l'endroit.
 - Animer l'atelier sur l'esprit de l'endroit
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier sur l'esprit de l'endroit.
- c) Rédaction et production de rapports
 - Rédiger et soumettre la première version de l'énoncé de l'esprit de l'endroit d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version de l'énoncé de l'esprit de l'endroit d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale de l'énoncé de l'esprit de l'endroit d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 4 : Définition des marchés cibles

Sommaire

Recourir à des données sur les marchés cibles et des rapports internes (Prizm, le Quotient explorateur, *Dans la mire*, etc.), des outils de pénétration du marché (la matrice d'Ansoff) et une série de feuilles de travail et d'activités du processus de planification de la SEV pour faciliter la compréhension des visiteurs actuels, un examen de l'offre touristique et des efforts promotionnels dans la région, la sélection des marchés cibles et la définition des marchés cibles.

Visiteurs actuels :

- Utiliser les ressources existantes (Programme d'information sur les visiteurs, tendances en matière de fréquentation, analyse des codes postaux, etc.) pour évaluer les visiteurs actuels du site. Pour ce faire, examiner les tendances de la fréquentation, les tendances en matière d'origine géographique, les changements démographiques, les tendances en matière d'étapes de vie Prizm, les groupes et les créneaux de marché. Les sites pourront en outre fournir d'autres renseignements sur les visiteurs qui seront pertinents pour ce travail.

Un examen de l'offre touristique et des efforts promotionnels dans la région :

- Évaluer les occasions offertes dans la destination touristique où se situe le site, la population locale et régionale et le contexte local des affaires en explorant l'organisation de marketing de destinations (OMD) de la région, le positionnement et les priorités de l'OMD, les tendances en matière de visites dans la région, les marchés cibles de l'OMD, l'aire d'exploitation régionale, les aires urbaines; en comparant les données Prizm du site avec celles de la région de recensement ou de la région métropolitaine de recensement du site, les tendances tirées du Quotient explorateur, les principaux concurrents et leurs marchés cibles ainsi que les principales occasions à exploiter et les grands défis à relever.

La sélection de marchés cibles :

- Dresser une liste de segments de marché qui présentent le plus grand potentiel de croissance et déterminer s'il s'agit : d'un marché actuel du site, de l'un des marchés cibles de l'Agence dans le cadre de la stratégie *Dans la mire*, d'une priorité de l'OMD, s'il s'agit d'une clientèle de l'extérieur de la région ou d'une clientèle locale ou régionale et si c'est un marché en expansion, un créneau ou une clientèle de personnes qui visitent le site pour la première fois. Ensuite, à partir des résultats de cet exercice et en fonction d'autres variables comme les ressources et la capacité, déterminer les marchés qui offrent le meilleur potentiel de croissance.

La définition de clientèles cibles :

- Animer un groupe qui travaille à définir plus finement les marchés cibles sélectionnés. Pour ce faire, répondre à des questions générales au sujet du segment de marché, déterminer qui sont les personnes qui le composent (caractéristiques démographiques), où elles se trouvent (lieu géographique), qu'est-ce qui est important à leurs yeux (intérêts), comment entrer en contact avec elles (accès et canaux de distribution) et ce qui les distingue (comportements, modes de vie et avantages recherchés).

Tâches

a) Planification et préparation

- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
- Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
- Se préparer à animer l'atelier sur les marchés cibles en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.

b) Animation d'ateliers

- Se rendre chez le client pour animer les ateliers et les activités sur les marchés cibles.

- Animer les ateliers et les activités sur les marchés cibles.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie des ateliers et des activités sur les marchés cibles.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version du rapport sur tous les ateliers sur les marchés cibles d'après les extraits de chaque partie des ateliers.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version du rapport sur tous les ateliers sur les marchés cibles d'après les extraits de chaque partie des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale du rapport sur tous les ateliers sur les marchés cibles d'après les extraits de chaque partie des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 5 : Évaluation de l'expérience du visiteur (EEV)

Sommaire

Au moyen d'outils d'évaluation des produits et d'un répertoire des produits de l'EV, animer une évaluation des produits d'EV offerts au site et/ou une évaluation du site dans son ensemble et leur rapport avec les marchés cibles.

Évaluations axées sur des produits particuliers

- Animer un groupe qui va dresser une liste de tous les produits de l'EV qui constituent l'offre de l'expérience du visiteur et les positionner sur un outil d'évaluation des produits pour déterminer s'ils permettent ou non d'atteindre les objectifs du site et d'en concrétiser le mandat.
- Pour chacun des produits de l'EV dont l'exercice précédent a permis de confirmer qu'il permet d'atteindre les objectifs du site et d'en concrétiser le mandat, évaluer les éléments suivants : à quelles clientèles cibles le produit correspond-il le mieux; le produit a-t-il donné de bons résultats (atteint-il le but recherché); correspond-il ou non aux points forts du site; le produit se distingue-t-il d'autres produits offerts; est-il mémorable; où se classe-t-il parmi d'autres produits; et finalement, convient-il ou non de le conserver, de le modifier ou de l'éliminer.

Évaluation axée sur le site

- Animer un exercice de revue générale du site avec une petite équipe pour évaluer l'expérience du visiteur du point de vue de toutes les clientèles cibles repérées et déterminer comment l'expérience du visiteur répond aux besoins et aux désirs de la clientèle, ce qui fonctionne bien et les améliorations qui peuvent être apportées à chaque étape du cycle de l'EV.

Tâches

a) Planification et préparation

- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
- Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.

- Se préparer à animer l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
- Se rendre chez le client pour animer l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur.
 - Animer l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version du rapport sur l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version du rapport sur l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale du rapport sur l'atelier d'évaluation de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 6 : Vision de l'expérience du visiteur

Sommaire

Préparer et animer un atelier sur la vision de l'EV pour définir collectivement une vision de l'EV, une description (sous forme de paragraphes) de l'expérience améliorée du visiteur dans un avenir clairement visualisé pour chaque zone ou aire du site.

Tâches

- a) Planification et préparation
- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
 - Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier sur la vision de l'EV en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
- Se rendre chez le client pour animer l'atelier sur la vision de l'EV.
 - Animer l'atelier sur la vision de l'EV.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier sur la vision de l'EV.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version de l'énoncé de vision de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version de l'énoncé de vision de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.

- Rédiger et soumettre la version finale de l'énoncé de vision de l'expérience du visiteur d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 7 : Produits de l'expérience du visiteur

Sommaire

Animer une séance de remue-méninges pour établir une série de concepts de produits de l'EV pour le site et les marchés cibles. Les éléments à prendre en considération comprennent les produits offerts par d'autres organisations concurrentes et d'autres sites de l'APC ainsi que les tendances dans l'industrie.

Évaluer des idées de produits en prenant en considération les éléments suivants : les clientèles qu'ils vont intéresser et comment ils vont répondre aux besoins particuliers de ces clientèles (intérêts, valeurs, etc.); s'ils reflètent les points forts du site et en représentent l'esprit; les produits semblables qui existent dans la région; comment la promotion en sera faite et s'ils constituent une raison convaincante de visiter le site.

Tâches

a) Planification et préparation

- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
- Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
- Se préparer à animer l'atelier sur les produits de l'EV en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.

b) Animation d'ateliers

- Se rendre chez le client pour animer l'atelier sur les produits de l'EV.
- Animer l'atelier sur les produits de l'EV.
- Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier sur les produits de l'EV.

c) Rédaction et production de rapports

- Rédiger et soumettre la première version du rapport sur les ateliers sur les produits de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.
- Rédiger et soumettre la deuxième version du rapport sur les ateliers sur les produits de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
- Rédiger et soumettre la version finale du rapport sur les ateliers sur les produits de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 8 : Activités promotionnelles

Sommaire

Animer un atelier sur l'élaboration d'une série d'activités promotionnelles pour les produits proposés avec le gestionnaire de projet et d'autres membres du personnel. Ensuite, saisir les activités promotionnelles et produire un rapport sur les extraits.

Tâches

a) Planification et préparation

- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
 - Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier sur les activités promotionnelles en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
- Se rendre chez le client pour animer l'atelier sur les activités promotionnelles.
 - Animer l'atelier sur les activités promotionnelles.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier sur les activités promotionnelles.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version du rapport sur l'atelier sur les activités promotionnelles d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.
 - Rédiger et soumettre la deuxième version du rapport sur l'atelier sur les activités promotionnelles d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
 - Rédiger et soumettre la version finale du rapport sur l'atelier sur les activités promotionnelles d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

Étape 9 : Plan d'action de l'expérience du visiteur

Sommaire

Faciliter l'élaboration d'un plan d'action ou d'une série de mesures pour la mise en œuvre par le site des mesures qui sont ressorties des 9 étapes du processus de la SEV, en ayant recours à une matrice d'Ansoff pour prioriser les mesures et servir de fondement au plan.

Tâches

- a) Planification et préparation
- Assister à une réunion initiale (en personne ou par conférence téléphonique).
 - Lire le matériel documentaire fourni par le client pour acquérir une connaissance de base de l'Agence, de l'endroit, de la méthodologie de planification dans la mesure où elle se rapporte à l'expérience du visiteur et du contexte de l'industrie du tourisme.
 - Se préparer à animer l'atelier sur le plan d'action de l'EV en utilisant le matériel et le processus fournis par le client.
- b) Animation d'ateliers
- Se rendre chez le client pour animer l'atelier sur le plan d'action de l'EV.
 - Animer l'atelier sur le plan d'action de l'EV.
 - Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier sur le plan d'action de l'EV.
- c) Rédaction et production de rapports
- Rédiger et soumettre la première version du plan d'action de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier.

- Rédiger et soumettre la deuxième version du plan d'action de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
- Rédiger et soumettre la version finale du rapport sur le plan d'action de l'EV d'après les extraits de chaque partie de l'atelier et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

6.0 Contraintes

- Les entrepreneurs utiliseront le processus établi de planification de la SEV. Avec l'approbation du gestionnaire de projet et du gestionnaire, Planification de l'expérience du visiteur et Développement de produits, Direction de l'expérience du visiteur, les entrepreneurs pourront recourir à des processus de planification supplémentaires qui sont complémentaires du processus de SEV défini. Tout nouveau processus de planification devra s'harmoniser au but de la SEV et son inclusion devra être approuvée au préalable.
- La disponibilité du personnel pour les ateliers et les exercices de groupe est influencée par les tendances de la fréquentation (p. ex. saison de pointe).
- Certaines données sur les visiteurs et données sur la segmentation des marchés fournies par Parcs Canada sont assujetties à un accord de licence. Les entrepreneurs ne peuvent pas les distribuer et doivent en détruire tout exemplaire quand ils en ont fini.
- Même si le PN, le LHN, l'AMNC ou le PUN demande que le travail se fasse dans une langue officielle, il se peut que certaines discussions se tiennent dans l'autre langue officielle.

7.0 Ressources

Aux fins de la réalisation de ce travail, le PN, le LHN, l'AMNC ou le PUN client fournira à l'entrepreneur :

- de la documentation propre à Parcs Canada, comme le plan d'entreprise, le cycle de l'EV, etc.;
- de la documentation propre au site, comme l'énoncé d'intégrité écologique, l'énoncé d'intégrité commémorative, le plan de gestion, le plan communautaire, le guide du visiteur, le programme d'interprétation, etc.;
- de la documentation propre au processus de la SEV et des exemples d'extraits d'autres sites (s'ils sont disponibles);
- de la documentation propre à l'industrie du tourisme dans le secteur.

8.0 Produits livrables

L'entrepreneur réalisera les trois tâches principales de chaque étape énumérée dans une commande subséquente (les étapes 1 à 9 ou telle ou telle étape seulement) et fournira des rétroactions sur le processus de planification de la SEV sous la forme d'un bref rapport.

Les trois tâches principales, dont la l'ampleur et la complexité varieront selon les étapes incluses dans la commande subséquente, comprennent les suivantes :

- a) Planification et préparation
 - Aucun produit livrable spécifique requis.

b) Animation d'ateliers

- Se rendre chez le client pour se préparer en vue de l'atelier ou des ateliers.
- Animer l'atelier ou les ateliers.
- Enregistrer tous les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers.

c) Rédaction et production de rapports

- Rédiger et soumettre la première version d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers.
- Rédiger et soumettre la deuxième version d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la première version.
- Rédiger et soumettre la version finale d'un rapport ou de rapports d'après les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers et les rétroactions fournies au sujet de la deuxième version.

À la conclusion de l'atelier ou des ateliers et à la soumission du ou des rapports au gestionnaire de projet, l'entrepreneur remettra un bref rapport (maximum de 2 pages) donnant des rétroactions sur le processus de planification de la SEV au gestionnaire de projet et au gestionnaire de la Planification de l'EV et du Développement des projets de la Direction de l'EV de Parcs Canada (ev-ve@pc.gc.ca).

9.0 Responsabilités

Les responsabilités suivantes incomberont à l'entrepreneur :

- Assister à la réunion initiale ou aux réunions initiales (par conférence téléphonique ou en personne).
- Participer à des réunions, des conférences téléphoniques, des conférences vidéo et des visites sur place en fonction des besoins et selon le calendrier de projet (dont l'entrepreneur conviendra avec le gestionnaire de projet).
- Lire la documentation fournie par Parcs Canada.
- Se préparer pour l'atelier ou les ateliers.
- Se rendre sur les lieux de l'atelier ou des ateliers
- Animer l'atelier ou les ateliers.
- Saisir et enregistrer (électroniquement) les extraits de chaque partie de l'atelier ou des ateliers.
- Fournir à Parcs Canada les extraits enregistrés de toutes les parties de l'atelier ou des ateliers.
- Rédiger la première version du rapport et/ou de l'énoncé de chacune des étapes (1 à 9) et les activités et ateliers associés de la commande.
- Rédiger la deuxième version du rapport et/ou de l'énoncé de chacune des étapes (1 à 9) et les activités et ateliers associés de la commande. Inclure toutes les rétroactions au sujet de la première version.

- Rédiger la version finale du rapport et/ou de l'énoncé de chacune des étapes (1 à 9) et les activités et ateliers associés de la commande. Inclure toutes les rétroactions au sujet de la deuxième version.
- Rédiger un bref rapport (maximum de 2 pages) donnant des rétroactions sur le processus de planification de la SEV et le transmettre électroniquement au gestionnaire de projet et au gestionnaire de la Planification de l'EV et du Développement des produits de la Direction de l'EV à Parcs Canada (ev-ve@pc.gc.ca).
- Présenter des factures au PN, au LHN, à l'AMNC ou au PUN client selon le calendrier établi.

Les responsabilités suivantes incomberont à Parcs Canada :

- Organiser une réunion initiale (par conférence téléphonique ou en personne) avec l'entrepreneur pour lui fournir le matériel et répondre à toute question.
- Fournir à l'entrepreneur la documentation propre à Parcs Canada.
- Fournir à l'entrepreneur la documentation propre au PN, au LHN, à l'AMNC ou au PUN client.
- Fournir à l'entrepreneur la documentation propre au processus de la SEV et plus particulièrement à toute étape associée à la commande.
- Organiser les aspects logistiques de tous les ateliers et de toutes les activités, y compris inviter les participants, trouver un local et fournir le matériel.
- Participer à l'atelier.
- Donner des rétroactions sur la première version du rapport et/ou de l'énoncé pour toutes les étapes (1 à 9) et les activités et ateliers associés de la commande.
- Donner des rétroactions sur la deuxième version du rapport et/ou de l'énoncé pour toutes les étapes (1 à 9) et les activités et ateliers associés de la commande.
- Coordonner toutes les communications entre l'entrepreneur et le PN, le LHN, l'AMNC ou le PUN client.
- Veiller à ce que les paiements se fassent selon le calendrier établi.

10. Déplacements

Lorsque des déplacements sont nécessaires, les consultants seront tenus d'inclure les frais de déplacement dans leur proposition, au prix coûtant, sans marge bénéficiaire ni frais généraux d'administration, conformément aux indemnités de repas, d'utilisation d'un véhicule privé et de faux frais prévues dans la *Directive sur les voyages* du Conseil du Trésor. Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le responsable technique. Tous les paiements pourront être audités par le gouvernement. La *Directive sur les voyages* du Conseil du Trésor peut être consultée sur le site Web du Conseil du Trésor à <http://tbs-sct.gc.ca>.

11 Les exigences linguistiques

Les firmes doivent indiquer dans leurs propositions si elles ont l'expertise nécessaire et si elles peuvent offrir les services dans les deux langues officielles. Bien que les firmes ne soient pas évaluées sur leur bilinguisme, il se pourrait que ce soit une exigence obligatoire pour des offres à commandes subséquentes dans le cadre de travaux spécifiques dans la région de la capitale nationale et la province de Québec.

ANNEXE « B »

CRITÈRES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Le gouvernement du Canada a l'intention de suivre le processus d'évaluation suivant :

Chaque soumission sera examinée et cet examen permettra de déterminer si la soumission répond aux exigences obligatoires décrites dans la section 2. Les soumissions qui ne répondent pas à l'une ou l'autre des exigences obligatoires seront déclarées non recevables et éliminées. Les soumissions qui répondent aux exigences obligatoires feront l'objet d'une évaluation plus poussée en fonction des critères cotés indiqués dans la section 3.

- R1. Connaissances
- R2. Expérience démontrée

1.1 Méthode de sélection

Le nombre de points attribués aux propositions techniques sera établi en fonction des critères d'évaluation et des facteurs de pondération précisés ci-dessous. Pour être considérée comme étant recevable, une proposition doit répondre à toutes les exigences obligatoires et obtenir une cote d'au moins 70 % à chacune des trois exigences connexes, tel qu'indiqué ci-dessus.

Critère	Score maximal	Score obtenu	Score minimal
R1. Connaissances	100		72/100
R2. Expérience démontrée	200		143/200
SCORE TOTAL	300	<u> </u> / 300	215/300

2. CRITÈRES OBLIGATOIRES

	Exigence obligatoire	Conforme		Section de la proposition
		Oui	Non	
M1	Présenter un curriculum vitae (maximum de 6 pages) démontrant que l'entrepreneur satisfait aux exigences suivantes : <ol style="list-style-type: none"> 1. Expérience appréciable (au moins 5 années d'expérience au cours des 10 dernières années) en recherche, analyse et planification en matière de loisirs de plein air et/ou de tourisme, de tourisme en milieu sauvage et/ou d'aires protégées, de musées, de sites culturels et/ou historiques ou de parcs publics et/ou privés. 2. Expérience appréciable (au moins 5 années d'expérience au cours des 10 dernières années) en animation de séances de groupes de travail en matière de loisirs de plein air et/ou de tourisme, de tourisme en milieu sauvage et/ou d'aires protégées, de musées, de sites culturels et/ou historiques ou de parcs publics et/ou privés. 			

	<p>3. Expérience appréciable (au moins 5 années d'expérience au cours des 10 dernières années) en production et rédaction de rapports axés sur les clients ou les expériences des visiteurs et/ou de plans en matière de loisirs de plein air et/ou de tourisme, de tourisme en milieu sauvage et/ou d'aires protégées, de musées, de sites culturels et/ou historiques ou de parcs publics et/ou privés.</p> <p>4. Expérience appréciable (au moins 5 années d'expérience au cours des 10 dernières années) du travail AVEC ou POUR l'industrie du tourisme dans des disciplines et/ou des spécialisations qui comprennent les suivantes et d'autres s'il y a lieu : planification et/ou gestion de sites; programmes d'interprétation et d'éducation; programmation expérientielle en tourisme; services et activités destinés aux visiteurs/clients; développement de produits axés sur les marchés; analyse et segmentation de marchés; planification; et promotion.</p>			
M2	Présenter un portfolio de travail renfermant trois (3) projets qui reflètent les exigences en matière d'expérience décrites en M1 et leur pertinence par rapport à l'étendue des exigences décrites dans le présent Énoncé des travaux. Chaque projet doit se limiter à une page, pour un total d'au plus trois pages.			
M3	<p>Présenter deux (2) rapports de projet détaillés (au sujet de projets autres que ceux qui ont été inclus dans le portfolio pour répondre à l'exigence M2) qui reflètent l'étendue des exigences décrites dans le présent Énoncé des travaux et qui comportent les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une description claire des détails du projet (le demandeur, le lieu, l'année, le calendrier, le budget, le titre du projet, les buts du projet, etc.) • Une explication claire de votre rôle dans le projet, ses processus, les extrants et les résultats du projet et la façon dont votre travail a aidé le client à atteindre les buts du projet. • Des détails sur la façon dont les expériences dans le cadre du projet se rapportent à l'étendue des exigences décrites dans le présent Énoncé des travaux. Les éléments à prendre en considération peuvent comprendre les neuf étapes de la SEV (ou des étapes semblables de vos propres expériences ou processus) et la façon dont vos contributions à la planification, à l'animation, et/ou à la production de rapports pour les étapes ou les processus en question ont contribué au résultat et à la réussite du projet. • Chaque rapport de projet détaillé doit se limiter à un maximum de 3 pages. 			

Exigences cotées

	Exigence cotée	Score max.	Score min.
R1	Connaissances		
R1a	La proposition dans son ensemble (CV, portfolio, rapports de projet) démontre une connaissance et une compréhension des éléments suivants :		
	1. Le contexte de Parcs Canada en matière de loisirs de plein air et/ou de tourisme, de tourisme en milieu sauvage et/ou d'aires protégées, de musées, de sites culturels et/ou historiques ou de parcs publics et/ou privés.	12	9
	2. L'objet et l'étendue du projet.	13	9
	3. Les résultats attendus.	12	9
	4. Les principes de la planification et leur application à l'animation de groupes et d'ateliers et à la rédaction.	13	9
	R1a Total	50	36
R1b	Le portfolio de travail démontre une connaissance et une compréhension des éléments suivants		
	1. La façon dont les expériences de travail démontrées dans le portfolio correspondent aux besoins de Parcs Canada tels qu'ils sont décrits dans le présent Énoncé des travaux.	12	9
	2. La façon dont les expériences de travail démontrées sont applicables à la variété, à la complexité et aux types des sites administrés par Parcs Canada.	13	9
	R1b Total	25	18
R1c	Les rapports de projet détaillés démontrent une connaissance et une compréhension des éléments suivants		
	1. La façon dont les expériences démontrées correspondent à un processus établi qui est semblable au processus de la SEV ou intègre des parties du processus de la SEV, et le rôle que lesdits processus jouent dans les offres en matière de produits et de services de tourisme qui connaissent la popularité.	13	9
	2. La façon dont leurs contributions ont permis au demandeur d'atteindre ses buts escomptés.	12	9
	R1c Total	25	18
	R1 TOTAL	100	72

R2	Expérience démontrée		
R2a	La proposition dans son ensemble (CV, portfolio, rapports de projet) démontre une expérience qui répond aux exigences décrites dans l'Énoncé des travaux et qui est applicable à Parcs Canada :		
	1. En expliquant clairement et en démontrant de quelle façon l'étendue des expériences est applicable à la planification, aux programmes et aux produits de l'expérience du visiteur dans les parcs nationaux, sites historiques nationaux, aires marines nationales de conservation et autres sites administrés par Parcs Canada.	20	14
	2. En expliquant clairement leur approche des projets, comment leur approche de planification, d'animation et de rédaction était appropriée dans le contexte et pour l'auditoire de l'exemple et comment les résultats ont répondu aux besoins	20	14

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement
Services de planification, d'animation et de rédaction dans le cadre de la Stratégie d'expérience du
visiteur – Parcs Canada

	ou aux exigences du demandeur.		
	Total R2a	40	28
R2b	Le CV témoigne d'une expérience qui répond aux exigences décrites dans l'Énoncé des travaux :		
	1. En incluant des expériences en matière de recherche, d'analyse et de planification au sein de l'industrie du tourisme ou dans d'autres organisations semblables.	8	6
	2. En incluant des expériences en matière d'animation de séances de groupes de travail au sein de l'industrie du tourisme ou dans d'autres organisations semblables.	8	6
	3. En incluant des expériences en matière de production et de rédaction de rapports axés sur les clients ou les expériences des visiteurs et/ou de plans pour l'industrie du tourisme ou d'autres organisations semblables.	8	6
	4. En incluant des expériences de travail AVEC ou POUR l'industrie du tourisme dans des disciplines et/ou des spécialisations pertinentes pour Parcs Canada qui comprennent les suivantes et d'autres s'il y a lieu : planification et/ou gestion de sites; programmes d'interprétation et d'éducation; programmation expérientielle en tourisme; services et activités destinés aux visiteurs/clients; développement de produits axés sur les marchés; analyse et segmentation de marchés; planification; et promotion.	8	6
	5. En incluant des expériences qui reflètent les types de sites qui se trouvent dans le réseau des parcs nationaux, sites historiques nationaux, aires marines nationales de conservation de Parcs Canada et autres sites administrés par l'Agence, ou des expériences qui leur sont semblables.	8	6
	Total R2b	40	30
R2c	Le portfolio démontre une expérience qui répond aux exigences décrites dans l'Énoncé des travaux :		
	1. En expliquant de quelle façon les expériences figurant dans le portfolio sont pertinentes pour les exigences décrites dans l'Énoncé des travaux.	30	21
	2. En expliquant de quelle façon les expériences figurant dans le portfolio sont pertinentes pour les types d'endroits et d'expériences qu'on trouve dans les sites de Parcs Canada et leur sont semblables.	30	21
	R2c Total	60	42
R2d	Les descriptions de projets démontrent une expérience qui répond aux exigences décrites dans l'Énoncé des travaux :		
	1. En incluant les détails du projet, selon la description qu'on en trouve dans l'exigence obligatoire M3.	10	7
	2. En indiquant le rôle de l'entrepreneur dans le cadre du projet, ses processus, les extrants et les résultats du projet et la façon dont ils ont contribué à la réussite du projet du client.	25	18
	3. En indiquant la façon dont l'expérience décrite dans le cadre de chaque projet se rapporte à l'étendue des exigences décrites dans le présent Énoncé des travaux.	25	18

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement
Services de planification, d'animation et de rédaction dans le cadre de la Stratégie d'expérience du
visiteur – Parcs Canada

	Plus précisément, de quelle façon la contribution de l'entrepreneur se rapporte aux processus de la SEV (les neuf étapes) ou à des étapes ou processus semblables et la mesure dans laquelle les activités de planification, d'animation et/ou de production de rapports de l'entrepreneur a contribué au résultat et à la réussite du projet.		
	R2d Total	60	43
	R2 Total	200	143

ANNEXE « C » – RÉGIONS DE SERVICE ET PRIX PLAFONDS

Régions de service

Les entrepreneurs indiqueront les régions dans lesquelles ils se proposent de fournir des services et soumettre des prix en réponse aux demandes de propositions.

Prix plafonds

Les prix plafonds seront exprimés en **taux quotidien** pour le travail effectué conformément aux commandes subséquentes découlant de l'arrangement en matière d'approvisionnement. La taxe de vente harmonisée (TVH) sera en sus. Ce taux sera le **taux maximum** que l'entrepreneur facturera pendant la durée de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Cela n'empêche pas l'entrepreneur d'indiquer des prix moins élevés dans les propositions qu'il présentera en réponse aux DP découlant du présent arrangement en matière d'approvisionnement.

LES ENTREPRENEURS NE DOIVENT INDIQUER DE PRIX QUE POUR LES RÉGIONS DANS LESQUELLES ILS PROPOSENT DE FOURNIR DES SERVICES.

RÉGION DE SERVICE	PRIX PLAFOND/TAUX QUOTIDIEN ANNÉE UN (de l'émission de l'arrangement en matière d'approvisionnement au 31 mars 2017)	PRIX PLAFOND/TAUX QUOTIDIEN ANNÉE DEUX (du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)	PRIX PLAFOND/TAUX QUOTIDIEN ANNÉE TROIS (du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019)
ATLANTIQUE	\$	\$	\$
QUÉBEC	\$	\$	\$
ONTARIO	\$	\$	\$
ALBERTA / COLOMBIE-BRITANNIQUE	\$	\$	\$
PRAIRIES ET NORD DU CANADA	\$	\$	\$

ANNEXE « D » : RENSEIGNEMENTS SUR L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT ET PROCÉDURES RELATIVES AUX COMMANDES SUBSÉQUENTES

A1 Renseignements généraux

1.1 Objectifs

Les objectifs de l'arrangement en matière d'approvisionnement sont les suivants :

- I. Établir un processus d'approvisionnement ouvert et concurrentiel pour la prestation de services;
- II. Minimiser le coût des services pour le Canada et l'industrie; ET
- III. Préétablir les dispositions et les conditions en vertu desquelles les services seront fournis.

1.2 Résumé du processus d'arrangement en matière d'approvisionnement

Un arrangement en matière d'approvisionnement ne constitue pas un contrat. Un arrangement en matière d'approvisionnement comprend un ensemble de modalités prédéterminées qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. Le recours à un arrangement en matière d'approvisionnement permet un traitement efficace des contrats de service de construction, car les entrepreneurs qui se voient accorder un arrangement en matière d'approvisionnement se seront préalablement engagés à respecter les modalités et spécifications applicables (voir annexe « B ») avant même que tout contrat ne leur soit attribué.

1.3 Vérification de conformité

1.3.1 La conformité de l'entrepreneur aux renseignements fournis au sens de l'annexe « E » peut, en tout temps durant la période de l'arrangement en matière d'approvisionnement, faire l'objet d'une vérification de la part du gouvernement.

1.3.2 Dans le cas où l'entrepreneur refuse de se soumettre à une telle vérification ou dans le cas où cette dernière révèle que l'établissement ou compagnie ne satisfait plus aux exigences des critères sur lesquels s'est fondée l'évaluation de la proposition initiale, l'arrangement est alors immédiatement suspendu jusqu'à ce que l'entrepreneur prouve sa conformité aux dits critères.

1.4 Retrait de l'autorisation de se prévaloir des dispositions de l'arrangement en matière d'approvisionnement

1.4.1 Si, au cours de l'arrangement en matière d'approvisionnement, il est porté à l'attention du responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement que l'entrepreneur ne respecte pas les modalités et conditions de cet arrangement ou de tout contrat connexe (p. ex., suite à des inspections aléatoires ou des plaintes écrites provenant du responsable du projet), l'autorisation de se prévaloir d'un arrangement en matière d'approvisionnement peut lui être retirée par le responsable des arrangements en matière d'approvisionnement.

1.4.2 Parmi les situations pouvant entraîner le retrait de l'autorisation de se prévaloir de l'arrangement en matière d'approvisionnement :

(a) *Rendement insatisfaisant de l'entrepreneur*

Pour chaque situation signalée par écrit au responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement dans laquelle le rendement de l'entrepreneur est insatisfaisant, soit en raison d'un service de piètre qualité, du défaut de se conformer aux plans/devis ou d'une garantie inadéquate, l'entrepreneur sera enjoint de fournir par écrit, dans les 7 jours civils suivant la demande, le détail des mesures correctives qu'il entend prendre pour corriger la situation en question et éviter qu'elle ne se reproduise à l'avenir.

L'Agence Parcs Canada pourra suspendre l'arrangement en matière d'approvisionnement si l'entrepreneur ne corrige pas la piètre qualité de son rendement ou s'il fait à nouveau preuve d'un rendement insatisfaisant.

(b) *Non-respect des exigences (DP) pour défaut de proposer un prix, proposition de prix élevés ou délais de livraison ou d'approvisionnement déraisonnables.*

Pour chaque situation signalée par écrit au RP/RT dans laquelle l'entrepreneur ne respecte pas les exigences de la demande de propositions (DP) ou dans les cas où il propose sciemment un prix élevé pour éviter de se voir attribuer un contrat ou fournit des dates de livraison/délais d'approvisionnement déraisonnables, le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement enverra un avis à l'entrepreneur lui précisant les mesures correctives à adopter. L'entrepreneur pourra se voir retirer l'arrangement en matière d'approvisionnement par l'Agence Parcs Canada.

1.4.3 Le retrait de l'autorisation de se prévaloir de l'arrangement, pour quelque raison que ce soit, n'enlève aucunement le droit de l'Agence Parcs Canada de prendre d'autres mesures pouvant être applicables.

A2 Comment fonctionne un arrangement en matière d'approvisionnement?
Processus d'approvisionnement en deux phases

2.1 Phase 1 – Comment les arrangements en matière d'approvisionnements seront émis

En phase 1, Parcs Canada entame le processus en lançant aux entrepreneurs une invitation à soumissionner pour la fourniture de services. Parcs Canada a l'intention d'émettre des arrangements en matière d'approvisionnement (AMA) aux entrepreneurs dont l'offre répond à toutes les exigences obligatoires et techniques et aux conditions préalables à l'émission d'un AMA.

2.2 Phase 2 – Comment présenter une soumission

En phase 2, les représentants désignés lancent des appels d'offres en vue de la réalisation de projets au fur et à mesure des besoins. Les représentants désignés demanderont des propositions uniquement aux entrepreneurs à qui un arrangement en matière d'approvisionnement a été émis en phase 1 et qui ont indiqué à l'annexe C le désir d'offrir des services dans la région où le projet commencera.

Les RP/RT des centres de service ou des unités de gestion lanceront une demande de propositions (DP) aux détenteurs d'un AMA qui devront soumettre leur proposition en fonction des instructions figurant dans la DP. Le client évaluera les propositions en se basant sur la méthode indiquée dans la DP. Le soumissionnaire retenu se verra attribuer un contrat (une commande).

Chaque commande subséquente incorporera par renvoi toutes les modalités et conditions énoncées dans l'arrangement en matière d'approvisionnement.

A3 Procédure pour les appels d'offres et la passation de marchés

3.1 Établissement d'un arrangement en matière d'approvisionnement pour un approvisionnement par rotation

Les centres de services de l'Agence Parcs Canada fourniront à tous les utilisateurs désignés une liste des détenteurs d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA). Cette liste sera dressée en ordre numérique selon le numéro de l'arrangement en matière d'approvisionnement de chaque détenteur d'un AMA. Il incombera aux représentants désignés de veiller à ce que tout détenteur d'un arrangement en matière d'approvisionnement supplémentaire soit, au besoin, intégré au processus rotationnel. Chaque groupe d'utilisateurs désigné devra conserver une liste distincte.

3.2 Pour tous les besoins d'une valeur estimative se situant entre 25 001 \$ et 100 000 \$ (taxes applicables incluses)

On communiquera avec les détenteurs d'AMA sur une base rotative en s'appuyant sur la liste établie au paragraphe 3.1. Les ministères ou agences communiqueront avec au moins un détenteur d'AMA en lui émettant une demande de soumission sous forme de DP.

3.3 Pour tous les besoins d'une valeur estimative se situant entre 25 001 \$ et 100 000 \$ (taxes applicables incluses)

Une demande de propositions sera lancée, par rotation, à au moins trois détenteurs d'AMA dont le nom figure sur la liste mentionnée en 3.1.

3.4 Pour tous les besoins d'une valeur estimative supérieure à 100 001 \$

Une demande de propositions sera lancée à tous les détenteurs d'AMA dont le nom figure sur la liste mentionnée en 3.1.

Un minimum de trois arrangements en matière d'approvisionnement est requis pour aller de l'avant avec un besoin dont la valeur est supérieure à 25 000 \$. Lorsque le nombre d'arrangements en matière d'approvisionnement émis est insuffisant pour obtenir une concurrence maximale, le représentant désigné doit alors demander au Centre de services de remplir une commande subséquente. Le Centre de services affichera en ligne l'AO au moyen du Service électronique (DP) du gouvernement (SEAOG).

ANNEXE « E » : CONDITIONS PRÉALABLES À L'ÉMISSION D'UN ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT

Bien que les attestations et renseignements doivent normalement être fournis en même temps que la soumission, ceux-ci peuvent être fournis ultérieurement. Lorsque les attestations et les renseignements ne sont pas fournis ou présentés comme demandé, le Canada peut déclarer l'arrangement non recevable. Lorsque le Canada entend refuser un arrangement en application de ce paragraphe, le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement doit informer le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel il doit se conformer aux exigences. À défaut de répondre à la demande du responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement et de se conformer aux exigences dans les délais prévus, l'arrangement sera déclaré non recevable.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par l'entrepreneur pendant la période d'évaluation des arrangements (avant l'émission de l'AMA) et après l'émission de l'AMA.

Le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement sera en droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires fournissent les attestations avant l'émission d'un AMA. L'arrangement sera déclaré non recevable s'il est constaté que l'entrepreneur a effectué, sciemment ou non, de fausses déclarations. À défaut de fournir les attestations ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires du responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement, l'arrangement sera également déclaré non recevable.

Afin qu'un arrangement en matière d'approvisionnement puisse lui être émis, le soumissionnaire dont la soumission est techniquement recevable doit remplir les conditions suivantes :

1. Indemnité pour accident du travail

Le soumissionnaire doit avoir un compte en règle de la Commission des accidents du travail de la province ou du territoire concerné. Le soumissionnaire devra fournir un certificat ou une lettre émis par la Commission des accidents du travail concernée attestant que son compte est en règle.

2. Numéro d'entreprise-approvisionnement du soumissionnaire : S/O

3. Attestation de contenu canadien

Cet achat est limité aux produits canadiens et aux services canadiens. Les soumissionnaires doivent présenter une attestation dûment remplie en même temps que leur arrangement. Si l'attestation est incomplète ou si elle n'est pas déposée en même temps que l'arrangement, le responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement doit en aviser le soumissionnaire et l'informer du délai à l'intérieur duquel il doit soumettre son attestation dûment remplie. À défaut de se conformer à la demande du responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement et de présenter une attestation dûment remplie, l'arrangement sera jugé non recevable. L'entrepreneur atteste qu'au moins 80 % du prix total de l'arrangement concerne des produits canadiens et des services canadiens comme prévu au paragraphe 5 de la clause A3050T.

L'annexe 7.8 du *Guide des approvisionnements* (http://www.pwgsc.gc.ca/acquisitions/text/sm/chapter07-e.html#annex_7.8) montre comment déterminer le contenu canadien pour une combinaison de produits, une combinaison de services ou une combinaison de produits et de services.

Signature

Date

4. Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – 200 000 \$ ou plus

En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (PCF-EE), certains fournisseurs soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (incluant toutes les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Lorsque le soumissionnaire est assujéti au PCF-EE, la preuve de son engagement doit être fournie avant l'attribution du contrat.

Les fournisseurs jugés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) ne sont plus en droit d'obtenir des contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le *Règlement sur les marchés de l'État* pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs non admissibles soit parce que RHDSC a constaté leur non-conformité, soit parce qu'ils se sont retirés volontairement du PCF-EE pour une raison autre que la réduction de leur effectif. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.

Lorsque le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes 3.a) ou b) ci-dessous, ou lorsqu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au PCF-EE, il doit transmettre par fac-similé (819-953-8768) un exemplaire signé du formulaire LAB 1168, *Attestation d'engagement pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi*, à la Direction générale du travail de RHDSC. Le formulaire se trouve sur le site Web de Service Canada à l'adresse suivante :

<http://www1.servicecanada.gc.ca/cgibin/search/eforms/index.cgi?app=profile&form=lab1168&dept=sc&lang=f>

Le soumissionnaire atteste comme suit sa situation relativement au PCF :

Le soumissionnaire

(a) n'est pas assujéti au PCF, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés, permanents à temps plein, à temps partiel, ou temporaire au Canada,

(b) n'est pas assujéti au PCF, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, L.C. 1995, ch. 44;

(c) est assujéti aux exigences du PCF, puisqu'il compte un effectif de 100 employés, permanents ou plus à plein temps, à temps partiel, ou temporaire au Canada, mais n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDSC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus). Dans un tel cas, une attestation d'engagement dûment signée est jointe;

(d) Est assujéti au PCF et possède un numéro d'attestation valide, à savoir le numéro : _____ (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré entrepreneur non admissible par RHDSC).

Des renseignements supplémentaires sur le PCF sont offerts sur le site Web de RHDSC, à l'adresse suivante : <http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/topics/wzp-gxr.shtml>.

Signature du représentant autorisé : _____

5. Attestation pour ancien fonctionnaire

Les contrats adjugés à un ancien fonctionnaire percevant une pension ou un paiement forfaitaire doivent pouvoir résister à l'examen public le plus minutieux et refléter l'équité dans la dépense des fonds publics. Dans un souci de respect des politiques et directives émises par le Conseil du Trésor relativement aux contrats octroyés à un ancien fonctionnaire, les offrants doivent fournir les renseignements requis ci-dessous.

Définitions

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R. 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada.

Un ancien fonctionnaire peut être :

- (a) un individu;
- (b) un individu qui s'est constitué en société;
- (c) un partenariat dont les membres sont d'anciens fonctionnaires;
- (d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient une participation importante ou majoritaire.

Le terme « période du paiement forfaitaire » indique la période, mesurée en semaines de salaire, pour laquelle un paiement a été effectué en vue de faciliter la transition du bénéficiaire vers la retraite ou vers un autre emploi à la suite de la mise en œuvre de divers programmes de réduction du personnel dans la fonction publique. La période du paiement forfaitaire n'inclut pas la période durant laquelle la personne a reçu une allocation de fin d'emploi, qui est mesurée de façon similaire.

Le terme « pension » signifie, dans le contexte de la formule de réduction des honoraires, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP), L.R. 1985, ch. P-36, ainsi que toute augmentation versée dans le cadre de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*, L.R. 1985, ch. S-24 dans la mesure où elle affecte la LPFP. Le terme « pension » ne couvre pas les pensions à verser au titre de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, L.R. 1985, ch. C-17, de la *Loi sur la continuation de la pension des services de défense*, 1970, ch. D-3, de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, 1970, ch. R-10, et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, L.R. 1985, ch. R-11, de la *Loi sur les allocations de retraite des parlementaires*, L.R. 1985, ch. M-5 et de la portion de la pension perçue au titre du *Régime de pensions du Canada*, L.R. 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire percevant une pension

L'offrant est-il un ancien fonctionnaire recevant une pension, au sens défini plus haut? **OUI () NON ()**

Dans l'affirmative, l'offrant doit fournir l'information suivante :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) la date à laquelle il a cessé son emploi dans la fonction publique ou à laquelle il est parti à la retraite.

Programme de réduction des effectifs

L'offrant est-il un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire en vertu d'un programme de réduction des effectifs? **OUI () NON ()**

Dans l'affirmative, l'offrant doit fournir l'information suivante :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (c) la date de la cessation d'emploi;
- (d) le montant du paiement forfaitaire;
- (e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (f) la période correspondant au paiement forfaitaire, y compris la date de début, de fin et le nombre de semaines;
- (g) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, taxes (TPS ou TVH) comprises.

Attestation

En présentant une offre, l'offrant atteste que l'information qu'il fournit pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

Signature

Date

ANNEXE F

Le formulaire suivant doit être rempli et signé avant le début des travaux sur les lieux gérés par Parcs Canada.

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

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

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

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

Lieu(x) des travaux

Description générale des travaux à exécuter

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement
Services de planification, d'animation et de rédaction dans le cadre de la Stratégie d'expérience du
visiteur – Parcs Canada

Répondre par « Oui » aux énoncés qui s'appliquent à la situation.

	Une réunion a été organisée pour discuter des risques et de l'accès au lieu de travail; tous les risques connus et prévisibles ont été signalés à l'entrepreneur et à ses sous-traitants.
	L'entrepreneur et ses sous-traitants respecteront tous les textes législatifs fédéraux et provinciaux/territoriaux, ainsi que les politiques et procédures de Parcs Canada qui s'appliquent à la santé et la sécurité au travail.
	L'entrepreneur et ses sous-traitants fourniront tout le matériel de sécurité ainsi que tous les équipements, dispositifs et vêtements de protection exigés.
	L'entrepreneur et ses sous-traitants verront à ce que leurs employés connaissent bien tout le matériel de sécurité ainsi que tous les équipements, dispositifs et vêtements de protection exigés, et qu'ils les utilisent en tout temps.
	L'entrepreneur et ses sous-traitants verront à ce que leurs activités ne mettent pas en danger la santé et la sécurité des employés de Parcs Canada.
	L'entrepreneur/le sous-traitant a inspecté le chantier et a effectué une évaluation des risques; il a mis en place un plan de santé et sécurité qu'il a porté à la connaissance de ses employés avant le début des travaux.
	Lorsque l'entrepreneur ou un sous-traitant entreposera, manipulera ou utilisera des substances dangereuses sur le lieu de travail, il placera des panneaux d'avertissement aux points d'accès afin d'avertir les personnes concernées de la présence de ces substances et de leur communiquer les précautions à prendre pour éviter ou limiter les risques de blessure ou d'accident mortel.
	L'entrepreneur et ses sous-traitants verront à ce que leurs employés connaissent toutes les procédures d'urgence en vigueur dans le lieu de travail.

Je soussigné, _____ (entrepreneur), atteste que j'ai lu, que je comprends et que moi-même, mon entreprise, mes employés et tous mes sous-traitants, respecterons les exigences exposées dans le présent document et les conditions du contrat.

Nom _____

Signature _____

Date _____