

MANDAT POUR LA PRESTATION DE SERVICES
AU LIEU HISTORIQUE NATIONAL DU CANADA DU MONUMENT-LEFEBVRE
Saisons 2017 et 2018

Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliquent à ce contrat :

«Année financière» : période comprise entre le 1 avril 2017 et le 31 mars 2018;

«Directrice» : s'entend de la directrice de l'unité de gestion du nord du Nouveau-Brunswick, ou de son représentant autorisé;

«Gestion des collections» : gestion des objets et matériaux historiques dans les collections de conservation, d'archives et de bibliothèque du lieu historique;

«L'entrepreneur» : la société ou l'institution à qui sera octroyé le contrat;

«Lieu historique» : lieu historique national du Monument-Lefebvre;

«Saison d'activité» : saison d'exploitation du lieu historique, qui est de la fin de semaine de la fête du Canada à la fin de semaine de la fête du Travail.

1. Portée des travaux

- 1.1 L'entrepreneur sera responsable de la prestation de services d'accueil et d'orientation des visiteurs (y compris répondre à leurs questions) du lieu historique, de l'offre d'une visite autoguidée, de la perception des droits d'entrée, de l'organisation et de l'offre de deux événements spéciaux pendant la saison d'activité, des fonctions axées sur la sécurité des visiteurs, de la gestion des collections et de l'entretien ménager du lieu historique pour la saison d'activité de 2017 et de 2018.
- 1.2 L'entrepreneur doit exécuter toutes les tâches de manière à s'assurer que le lieu historique soit perçu comme un lieu géré dans les règles de l'art et de façon à préserver l'intégrité commémorative du lieu historique conformément à la *Politique sur la gestion des ressources culturelles* de Parcs Canada (<http://www.pc.gc.ca/fra/docs/pc/poli/grc-crm/index.aspx>).
- 1.3 L'entrepreneur doit s'assurer qu'aux endroits où des substances classées comme étant des produits contrôlés aux termes du *Règlement sur les produits contrôlés* (<http://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-66/>) doivent être utilisées dans des installations appartenant à l'État, les

employés de l'entrepreneur reçoivent une formation appropriée conformément à la réglementation provinciale et fédérale, et au Système d'information sur les substances dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

2. Opérations

2.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 2.1.1 préparer des plans opérationnels pour les saisons d'activité 2017 et 2018 qui seront approuvés par la directrice. Ces plans doivent comprendre, mais sans s'y restreindre, des éléments comme : le niveau de dotation, les événements spéciaux prévus, les autres activités planifiées pour le lieu historique par l'entrepreneur;
- 2.1.2 assurer que les services aux visiteurs mettent en lumière l'importance historique nationale du Monument-Lefebvre et que tout le personnel de l'entrepreneur reçoive l'information sur les motifs de désignation du site;
- 2.1.3 mettre en oeuvre les programmes d'accueil et d'orientation des visiteurs durant la saison d'activité et de l'offre de la visite autoguidée; et répondre aux demandes d'information par téléphone et par écrit, dans les deux langues officielles;
- 2.1.4 exploiter le lieu historique en utilisant des pratiques écologiquement rationnelles en conformité avec l'engagement du gouvernement du Canada envers un environnement sain;
- 2.1.5 assurer qu'il y a suffisamment d'employés pour fournir les services énoncés aux présentes et que tous les employés de l'entrepreneur et les bénévoles fournissent des services de manière à respecter le caractère historique du Monument-Lefebvre;
- 2.1.6 veiller à ce que tout le travail soit exécuté en conformité avec toutes les lois, les politiques et les directives applicables aux évaluations environnementales et à la protection des ressources culturelles, en intégrant, de temps à autre, toute modification, révision, intégration ou substitution de ces éléments.

2.2 L'entrepreneur s'engage à :

2.2.1 fournir les services pendant la saison d'activité du 1^{er} juillet au 3 septembre 2017, et du 30 juin au 2 septembre 2018 inclusivement;

2.2.2 ouvrir le lieu historique au public de 9 h à 17 h quotidiennement pendant la saison d'activité.

2.3 Parcs Canada s'engage à :

2.3.1 fournir des copies de toutes les politiques existantes et nouvelles du gouvernement et de Parcs Canada applicables à l'exploitation du lieu historique.

3. Services d'accueil et d'orientation

3.1 L'entrepreneur s'engage à :

3.1.1 s'assurer que tous les visiteurs sont accueillis et orientés de façon adéquate vers le lieu historique et les secteurs d'intérêt environnants;

3.1.2 offrir la visite autoguidée aux visiteurs;

3.1.3 avoir au moins un préposé à l'accueil en poste dans l'aire de réception et dans la salle d'exposition durant les heures ouvrables;

3.1.4 distribuer des brochures et des documents d'information sur le lieu historique, et offrir un service d'information sur les activités de Parcs Canada dans le secteur ainsi que sur les points d'intérêts locaux;

3.1.5 consigner et compiler à une fréquence quotidienne, mensuelle et saisonnière les statistiques sur la fréquentation, les visiteurs payants et non payants, le nombre de groupes scolaires, de groupes organisés par des voyagistes ou d'autres groupes; le nombre de visiteurs dans chaque type de groupe; le nombre de visiteurs par heure, par jour, par semaine et par mois, et le nombre total de visiteurs pour la saison; faire rapport concernant les statistiques sur les visiteurs au moyen des formulaires fournis tous les mois à la directrice;

- 3.1.6 collaborer avec Parcs Canada aux initiatives de recherche sur les visiteurs, comme les sondages auprès des visiteurs, tout au long de la saison d'activité, selon les directives de la directrice;
- 3.1.7 fournir aux visiteurs qui le demandent des formulaires de commentaire ou de plainte et gérer ces commentaires en temps opportun. Toute plainte sérieuse devra être portée à l'attention de la directrice;
- 3.1.8 maintenir un service de communication par téléphone et Internet, et en assumer les coûts, afin de répondre aux demandes d'information du public.

4. Visite autoguidée et événements spéciaux

4.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 4.1.1 travailler avec Parcs Canada à la révision et l'approbation d'une visite autoguidée du lieu historique qui sera offerte aux visiteurs; l'approche utilisée pour la visite autoguidée sera déterminée conjointement entre Parcs Canada et l'entrepreneur;
- 4.1.2 élaborer et offrir deux événements spéciaux visant à augmenter le nombre de visiteurs au lieu historique tout en étant compatibles avec les principaux thèmes et objectifs du Monument-Lefebvre.

5. Messages clés à communiquer aux visiteurs

5.1 L'entrepreneur s'engage à veiller à ce que les messages énuméré ci-dessous soient communiqués à tous les visiteurs, que ce soit directement ou indirectement.

5.1.1 Messages d'importance nationale :

- a. les motifs expliquant pourquoi le Monument-Lefebvre a été désigné et protégé en tant que lieu d'importance historique nationale;
- b. un sentiment d'appartenance;
- c. l'importance et la pertinence du lieu historique pour les visiteurs et le Canada.

5.1.2 Messages de Parcs Canada :

- a. le lieu historique national du Monument-Lefebvre est géré par Parcs Canada au nom des Canadiens et des Canadiennes;
- b. le lieu historique national du Monument-Lefebvre fait partie d'une grande famille de parcs nationaux et de lieux historiques nationaux qui s'étend à la grandeur du Canada;
- c. les lieux historiques nationaux donnent vie à l'histoire du Canada et aident à faire le pont entre les Canadiens et les lignes de force qui ont façonné notre pays;
- d. les fonctions de protection et de mise en valeur du patrimoine naturel et culturel du Canada font partie du mandat de Parcs Canada.

6. Marketing et relations externes

6.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 6.1.1 travailler de concert avec Parcs Canada sur des initiatives de marketing du lieu historique;
- 6.1.2 s'assurer que les lignes directrices de Parcs Canada relativement à l'image de marque sont suivies dans toutes les publications et les panneaux de signalisation;
- 6.1.3 répondre aux appels et aux demandes d'information des médias concernant l'exploitation du lieu historique durant la saison d'activité. Toutes les demandes de renseignements plus détaillés des médias concernant le lieu historique doivent être ré-acheminées à la directrice;
- 6.1.4 signaler à la directrice tout échange avec les médias, y compris leur réponse et une copie des articles publiés subséquemment.

7. Langues officielles

7.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 7.1.1 fournir des services au public (tant en personne que par téléphone et par Internet) dans les deux langues officielles du Canada. Tous les panneaux, avis et le matériel imprimé destiné au public doivent être rédigés dans les deux langues officielles et approuvés par la directrice, avant d'être affichés ou distribués;
- 7.1.2 avoir des préposés d'accueil bilingues en poste dans le lieu historique durant les heures ouvrables.

8. Droits d'entrée

8.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 8.1.1 imposer et percevoir les droits d'entrée et les droits de location des installations approuvés par Parcs Canada;
 - 8.1.2 participer à toute promotion nationale produisant des recettes, comme la carte d'entrée découverte de Parcs Canada;
 - 8.1.3 percevoir les droits d'entrée au lieu historique en conformité avec l'article 9.1;
 - 8.1.4 verser toutes les recettes générées par les droits d'entrée et la location des installations au compte du Receveur général du Canada, conformément aux instructions de la directrice;
 - 8.1.5 tenir des dossiers complets et précis des recettes et dépôts et faire rapport une fois par semaine à la directrice.
- 8.2 L'entrepreneur s'engage à se conformer à la politique de Parcs Canada sur les recettes, selon laquelle l'accès à tous les parcs nationaux et tous les lieux historiques nationaux du Canada qu'administre l'Agence est gratuit la fête du Canada (1^{er} juillet) pour tous les visiteurs, à l'exception des voyageurs commerciaux.

9. États financiers

- 9.1 L'entrepreneur doit, pendant la durée de son contrat, tenir un système de point de vente à la satisfaction de la directrice.
- 9.2 Les dossiers tenus par l'entrepreneur conformément à l'article 9.1 peuvent être inspectés ou vérifiés en tout temps par un ou des représentants accrédités de la directrice moyennant un préavis dans un délai raisonnable.
- 9.3 La directrice aura le droit de prescrire ou d'approuver la perception de recettes et des procédures de contrôle de la caisse ainsi que l'équipement connexe, et il pourra enquêter sur toute irrégularité dans ces procédures et sur l'utilisation de l'équipement connexe.

10. Liaison, surveillance et évaluation

- 10.1 Les deux parties s'efforceront de se tenir mutuellement informées de tout problème ou préoccupation pouvant survenir, et de participer à des réunions régulières afin de discuter de toute préoccupation commune.
- 10.2 Il y aura un suivi du contrat exercé. Une évaluation par les deux parties aura lieu à la fin de la saison d'activité et à la fin de l'année financière.

11. Assurances

- 11.1 L'entrepreneur doit obtenir, à ses propres frais, une assurance de responsabilité contre tout dommage ou blessure touchant les personnes (y compris les blessures entraînant le décès) et en cas de dommage à la propriété résultant de l'exécution du travail jusqu'à la fin du contrat, y compris (mais sans limiter la généralité de ce qui précède) des assurances générales de responsabilité civile et des assurances contre les dommages à la propriété.
- 11.2 Les polices d'assurance mentionnées au paragraphe 11.1 doivent :
 - 11.2.1 inclure la clause ci-dessous de « responsabilité réciproque ».
« L'assurance accordée par la présente police garantit chaque assuré de la même façon que si des polices séparées étaient émises à chacun d'eux. Tout acte ou omission de la part de l'un

des assurés en vertu de la présente police ne portera pas atteinte aux droits et aux intérêts d'un autre assuré. »;

- 11.2.2 couvrir les coûts de défense ou de liquidation de sinistre dépassant les limites financières mentionnées dans les polices d'assurance;
- 11.2.3 être établies au montant fixé par la directrice ou à un montant au moins égal aux montants minimums ci-dessous :
 - i) assurance générale responsabilité civile envers des tiers, d'au moins 1 000 000 \$ en cas de décès d'une personne ou de blessures à une personne par suite d'un seul accident; de 2 000 000 \$ en cas de décès de plus d'une personne ou de blessures à plus d'une personne par suite d'un seul accident; et de 1 000 000 \$ au moins en cas de dommages à la propriété par suite d'un seul accident;
 - ii) assurance contre les accidents du travail ou assurance de la responsabilité patronale selon les exigences de la loi de la province où les travaux sont effectués;
- 11.2.4 couvrir non seulement la responsabilité de l'entrepreneur prescrite par la loi, mais aussi la responsabilité civile assumée par l'entrepreneur aux termes du présent contrat, et l'indiquer en toutes lettres.
- 11.3 Après l'attribution du contrat, si la directrice devait exiger l'augmentation ou la diminution des limites fixées à l'alinéa i) de la sous-section 11.2.3, le montant du contrat devrait être ajusté en conséquence.
- 11.4 Toutes les polices d'assurance gardées en vigueur conformément à la section 11.1 doivent stipuler que le produit en est payable à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence Parcs Canada.
- 11.5 Toutes les polices d'assurance en vigueur conformément aux sections 11.2 et 11.3 doivent être établies à la fois au nom de Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la directrice générale de l'Agence Parcs Canada, et de l'entrepreneur, selon leurs intérêts respectifs pouvant être en cause.
- 11.6 Les certificats d'assurance de toutes les polices d'assurance en vigueur conformément aux articles 11.1, 11.2 et 11.3 doivent être déposés auprès de la directrice avant la présentation de la première demande de

paiement partiel et, sur demande, l'entrepreneur doit fournir une preuve que ces polices d'assurance sont en vigueur.

12. Équipement et matériel

12.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 12.1.1 assumer la responsabilité du soin et de la garde de tout mobilier et équipement de bureau pouvant être mis à sa disposition par Parcs Canada;
- 12.1.2 s'assurer que tous les équipements fournis par Parcs Canada pour l'exécution du travail sont en bon état de marche; la directrice, conjointement avec le comité de santé et de sécurité au travail, se réserve le droit de mettre hors service de l'équipement qui est considéré comme étant non sécuritaire, non approprié à l'usage voulu ou défectueux.

13. Sécurité

13.1. Prévention des incendies :

- 13.1.1 L'entrepreneur doit s'assurer de la prévention et de la suppression des incendies, notamment de la tenue d'exercices d'évacuation en cas d'incendie, tel que déterminé dans le plan de sécurité d'incendies et d'évacuation élaboré pour le lieu historique;
- 13.1.2 Tous les employés de l'entrepreneur qui travaillent sur place doivent être familiers avec l'utilisation de l'équipement de suppression d'incendie et des procédures pour signaler l'incendie en cas d'urgence;
- 13.1.3 Parcs Canada est responsable de l'entretien, le remplissage et l'inspection annuelle de tous les extincteurs et de l'équipement de suppression des incendies;
- 13.1.4 L'entrepreneur doit s'assurer que les visiteurs se conforment au règlement interdisant de fumer qui s'applique dans les structures historiques et sur les terrains de lieux historiques.

14. Santé et sécurité au travail

- 14.1 L'entrepreneur devra établir des procédures de sécurité en rapport avec ses activités tenant compte de toutes les situations dangereuses potentielles dans le lieu historique et en s'assurant que les procédures sont suivies. Tous les incidents sérieux doivent être signalés immédiatement à la directrice.
- 14.2 L'entrepreneur doit avoir sur place un employé ayant suivi une formation en premiers soins. La trousse de premiers soins sera fournie par Parcs Canada.
- 14.3 L'entrepreneur doit consigner tout incident majeur survenu dans le lieu historique (p. ex. blessures subies par un visiteur) conformément aux directives en matière de santé et de sécurité, et signaler immédiatement tout incident à la directrice.

15. Politiques et procédures en matière de sécurité

- 15.1 L'entrepreneur convient :
 - 15.1.1 que Parcs Canada va effectuer un contrôle sécuritaire (niveau avancé) pour tous les employés et bénévoles avant leur entrée en fonction, et s'assurer que tous les bénévoles et employés savent que ce niveau de sécurité doit être maintenu durant toute la période de leur emploi;
 - 15.1.2 de traiter comme étant confidentielle, pendant et après l'exécution de tous travaux dans le cadre du présent contrat, toute information, y compris des renseignements personnels tels que définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, auxquels l'entrepreneur a accès en vertu de ses activités pour ce contrat. Pour plus de sécurité, l'entrepreneur ne doit divulguer aucune information de ce genre à quiconque (personne ou partie) qui n'est pas partie prenante du présent contrat d'une façon qui pourrait vraisemblablement mener à l'identification de la personne, y compris des particuliers, qui sont visés par ces renseignements;
 - 15.1.3 d'établir des procédures de sécurité opérationnelle pour le lieu historique afin d'empêcher tout acte de vandalisme, vol ou dommage à la propriété. Les procédures de sécurité comprendront, mais sans s'y restreindre, l'ouverture et la fermeture des lieux et opérations de façon à pouvoir inspecter régulièrement le bâtiment, terrains et artefacts afin de déterminer s'il y a eu perte, vol, dommage ou vandalisme

durant la journée; le contrôle de l'accès des visiteurs; la vérification de tous les appareils de chauffage dans le bâtiment pour déterminer s'ils sont en bon état; l'inspection du bâtiment et de chaque salle dans le bâtiment pour vérifier si les visiteurs ont quitté les lieux à la fin de la journée; l'inspection des portes et des fenêtres pour s'assurer qu'elles sont solides et verrouillées; et la mise en service du système de sécurité électronique et des protocoles connexes;

- 15.1.4 de s'assurer que les procédures de sécurité du site sont suivies et que tout problème de sécurité est géré de façon efficiente. Tout problème majeur comme la disparition, le bris ou l'endommagement de structures, de terrains, de présentoirs ou d'artefacts doit être signalé immédiatement à la directrice.

16. Gestion des collections

16.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 16.1.1 assurer la sauvegarde du matériel de référence existant dans le lieu historique, notamment des livres, des bandes vidéo et audio, des diapositives et de la collection de photos;
- 16.1.2 effectuer une inspection visuelle quotidienne des artefacts exposés durant la saison d'activité et d'aviser la directrice en cas de vol;
- 16.1.3 s'assurer de la tenue d'un inventaire complet des artefacts et reproductions à la fin de chaque saison d'activité en regard de la liste principale des collections fournie par Parcs Canada; à la fin de la vérification, un rapport devra être fourni à la directrice;
- 16.1.4 préparer les meubles, expositions et artefacts pour l'ouverture et la fermeture de la saison en conformité avec les directives applicables à la gestion des collections de Parcs Canada, inclus le nettoyage des objets;
- 16.1.5 ne pas acquérir ni prêter tout artefact ou reproduction sans obtenir l'autorisation préalable de la directrice.

17. Gestion

- 17.1 Parcs Canada sera responsable de la conservation et de l'entretien de tout matériau historique, y compris des structures et artefacts, ainsi que

du remplacement ou des réparations majeures nécessaires pour tous les éléments d'actif et installations.

18. Services d'entretien

18.1 L'entrepreneur s'engage à :

- 18.1.1 se conformer aux normes, directives et procédures visant l'entretien ménager du Monument-Lefebvre, qui seront fournies à l'entrepreneur par Parcs Canada;
- 18.1.2 assumer toute responsabilité d'entretien et de remplacement de l'équipement relié à l'usage du théâtre situé à l'étage du Monument-Lefebvre;
- 18.1.3 entreprendre aucune modification ou changement autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Monument-Lefebvre sans avoir obtenu l'autorisation préalable de la directrice. De plus, l'entrepreneur devra respecter toutes les directives et informations de la directrice relatives à des modifications ou changements aux installations actuelles ou à être installées en vertu de la présente entente.

18.2 Parcs Canada s'engage à :

- 18.2.1 fournir le service d'électricité, de chauffage et de réparation d'infrastructure au besoin. De plus, Parcs Canada sera responsable de la mise à jour et de toutes réparations relatives à l'exposition sur l'Odyssée acadienne située au rez-de-chaussée du Monument-Lefebvre.

Révisé : 01-03-2017