

DEMANDE DE PROPOSITIONS
POUR LA
FORMATION DU PERSONNEL DE L'EXPÉRIENCE
DES VISITEURS
AU
MUSÉE DES BEAUX-ARTS DU CANADA
DÉCEMBRE 2017



Table des Matières

SECTION A: INSTRUCTIONS ET RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	3
SECTION B : INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	13
SECTION C: PORTÉE DES SERVICES	19
SECTION D: ÉVALUATION ET CRITÈRES DE SÉLECTION	21
SECTION E: CONDITIONS DU CONTRAT	27
SECTION F: OFFRE DE PRIX	31
SECTION G: FORMULAIRES.....	36



SECTION A: INSTRUCTIONS ET RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

HORAIRE POUR DEMANDE DE SOUMISSION

Vous trouverez ci-bas l'horaire estimé pour cette Soumission. Le MBAC se réserve le droit de changer les dates si nécessaire et annoncer le changement sur le site web Achats et Ventes du Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) (www.achatsetventes.gc.ca)

LES ACTIVITÉS	LES DATES
Date finale pour réception des questions (Nous ne répondrons pas aux questions reçues après cette date)	Le 14 décembre, 2017 à 11 h 00 (HNE)
Date et heure de fermeture de l'invitation	Le 9 janvier, 2018 à 14 h 00 (HNE)

A.1 INTRODUCTION

Cette demande de proposition (DDP) s'adresse aux soumissionnaires qualifiés qui viendront épauler le Musée des beaux-arts du Canada (MBAC) dans ses efforts stratégiques visant à intégrer davantage une culture organisationnelle axée sur les visiteurs à l'aide de formation du personnel, de processus et de communication.

Ouvert au public en 1988, le Musée des beaux-arts du Canada est un musée reconnu internationalement, conçu pour la conservation et l'exposition de collections nationales et internationales d'œuvres d'art, accessibles au public. Les installations abritent des galeries d'expositions, un Auditorium de 400 sièges, des salles de conférences, un studio pour activités, une bibliothèque, une librairie, une cafétéria, des laboratoires, des ateliers de menuiserie, des installations d'administration pour un personnel de 250 personnes et un garage souterrain. Cet immeuble unique, célèbre pour l'élégance de son architecture accueille des visites d'état et est aussi l'hôte de dîners, de grandes réceptions et bals, et différents événements spéciaux au cours de l'année.

A.2 DÉFINITIONS

A.2.1 Dans ce document, les éléments des exigences spécifiques obligatoires du Soumissionnaire sont identifiés par les mots suivants : « **Devoir (O)** », « **Ne devra pas (O)** »; « **falloir (O)** », « **il ne faut pas (O)** »; « **vouloir/être (O)** »



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- A.2.2 « **Soumissionnaire(s)** » signifie n'importe quelle(s) société(s) (comprend propriétaire unique et consortium) soumettant une offre au Musée des beaux-arts du Canada, en réponse à la Soumission.

Il faut que (O) les exigences obligatoires imposées aux Soumissionnaires soient satisfaites à la clôture des soumissions.

- A.2.3 Dans Porté de travail, Section C, les mots « **falloir** », « **vouloir/être** » ou « **devoir** » précisent les exigences obligatoires spécifiques de l'entrepreneur, connexes à la prestation de services.

- A.2.4 « **Entrepreneur** » signifie la partie à un contrat qui s'engage, en passant l'offre à commandes, à dispenser les services et qui devra fournir les biens et services.

L'entrepreneur n'aura pas à remplir ses obligations avant que le Soumissionnaire choisi exécute (signe) un contrat avec le Musée des beaux-arts du Canada ou avant que les modalités du contrat le requiert.

A.3 **ENDROIT DES BESOINS**

L'entrepreneur retenu **devra (O) (Obligatoire)** fournir ces services aux sites suivants :

Le Musée des beaux-arts du Canada (MBAC)
380 promenade Sussex
Ottawa (Ontario) Canada
K1N 9N4

A.4 **PÉRIODE DU CONTRAT**

Le contrat débutera à **l'émission du contrat** et prendra fin le ou avant le **31 mars 2018**.

Si pour une raison ou une autre l'entrepreneur ne peut pas rencontrer les exigences de cette Demande de services, le MBAC se réserve l'option d'assigner le contrat au soumissionnaire s'étant mérité la deuxième place.

A.5 **CLAUSES ET MODALITÉS DE LA SOUMISSION**

- A.5.1 Les termes et conditions générales, ainsi que les clauses qui sont signalées dans ces documents, sous forme de renvois, sont incorporées par la présente dans la demande de soumissions et tout contrat qui en résultera.

Le Musée des beaux-arts du Canada (MBAC) se réserve le droit de modifier ou de supprimer le présent appel d'offres et toutes les conditions générales, instructions,



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

annexes, clauses et addendas figurant dans l'invitation à soumissionner, ou de leur apporter des ajouts. Toutes les modifications, suppressions ou additions seront affichées sur le site Web [Achatsetventes.gc.ca](https://achatsetventes.gc.ca) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), <https://achatsetventes.gc.ca/>. Il incombe aux soumissionnaires de consulter ce site Web.

- A.5.2 Les termes généraux, conditions et clauses sont obligatoires et **ne seront pas (O)** amendés ou supprimés de quelque façon que ce soit, incluant leur modification par l'addition d'une nouvelle condition qui pourrait avoir comme effet d'être dérogatoire à une condition originale obligatoire.
- A.5.3 Si pour aucune raison spécifiée ci-dessous, ou pour toute autre raison, l'entrepreneur méritant ne peut pas remplir les conditions de ce contrat, NGC se réserve le droit de demander au deuxième Soumissionnaire qualifié le plus méritant d'assurer le contrat.
- a) Si le soumissionnaire retire ou modifie son Offre après la date et l'heure de clôture de l'Offre et avant l'attribution du contrat OU
 - b) tel que le MBAC ne reçoit pas le contrat signé **dans les quinze (15) jours de calendrier** de l'attribution du contrat au Soumissionnaire le plus méritant, OU
 - c) si la faute de rendement de l'entrepreneur mérite l'activation de l'article *CG29 Manquement de la part de l'entrepreneur* (voir Section E, appendice A).

A.6 **EXIGENCES OBLIGATOIRES**

- A.6.1 **Il faut (O)** que les Soumissionnaires soumettent la preuve des documents suivants avec leur soumission, sans frais au MBAC :
- a) Les Soumissionnaires **doivent (M)** soumettre les réponses requises comme indiqué au **Section D – Évaluation et critères de sélection**.
 - b) Le Soumissionnaire **doit (O)** soumettre tous la **Section G – Formulaires**.
 - c) Le Soumissionnaire **doit (O)** inclure toute la **section F, Proposition financière**, également référée ci-joint en tant que l'Offre financière, dans une enveloppe séparée et scellée.

Tous les exigences obligatoires A.6.1 de a) à c) **doivent (O) être soumises** avec votre offre.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

A.6.2 Il faut **(O)** que les Soumissionnaires :

- a) Aient obtenu leur dossier de cette demande de propositions à partir de le site web Achats et Ventes du Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). <https://achatsetventes.gc.ca/>
- b) Examiner toutes les réponses aux demandes de renseignements ou des modifications de l'invitation à soumissionner qui sont inscrits sur le site web Achats et Ventes du Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) <https://achatsetventes.gc.ca/>

A.7 **RENSEIGNEMENTS PENDANT LA PÉRIODE DE L'INVITATION**

A.7.1 Toutes les demandes de renseignements sur l'invitation à soumissionner **doivent être (O) présentées** par écrit, par courrier électronique à l'Autorité contractante : Kathy Broom; Courrier électronique : kbroom@beaux-arts.ca

A.7.2 Toutes les demandes de renseignements **devront (O)** être soumises le plutôt possible pendant la période de soumission. Toutes les demandes **devront (O)** être reçues au plus tard **le 14 décembre 2017 à 11 h 00 (HNE)**. **Aucune réponse ne sera fournie** pour les questions reçues après cette date et heure.

A.7.3 Afin que tous les Soumissionnaires reçoivent la même information et que celle-ci soit de qualité égale, l'autorité contractante fournira simultanément à toutes les entreprises qui ont demandé les documents de sollicitation, tous les renseignements relatifs aux demandes de renseignements reçus, ainsi que les réponses à ces demandes, sans toutefois mentionner le nom de l'auteur.

Les réponses aux questions seront affichées sur le site web Achats et Ventes du Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) <https://achatsetventes.gc.ca/>. Il incombe aux Soumissionnaires de se référer à ce site Web.

A.7.4 Toutes les demandes de renseignements et autres communications à l'intention du personnel du MBAC pendant la période d'invitation à soumissionner **doivent (O) être** adressées uniquement l'Autorité contractante. À défaut de respecter cette condition pendant la période d'invitation à soumissionner, vous pourriez (pour cette seule raison) voir votre proposition rejetée.

A.7.5 Les Soumissionnaires **doivent (O)** examiner sans délai tous les documents compris dans cette Appel d'offres et devront rapporter toutes erreurs, ambiguïtés et tout autre problème avant le **14 décembre 2017 à 11 h 00 (HAE)**.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- A.7.6 Le Soumissionnaire est responsable de se prévaloir de tous les renseignements nécessaires pour préparer une soumission conforme en réponse à cette demande de propositions. L'Autorité contractante peut mais n'est sous aucune obligation de rechercher des éclaircissements concernant une soumission d'un Soumissionnaire.

A.8 **CONSORTIUM**

- A.8.1 Le Soumissionnaire doit indiquer clairement et explicitement si l'entreprise Soumissionnaire est, ou n'est pas, un consortium au sens défini ci-après :

Un **consortium** est une association d'au moins deux entreprises qui regroupent leurs moyen financiers, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou d'autres ressources dans le cadre d'une entreprise commune, en s'engageant à participer aux profits et aux pertes, chacune exerçant un certain contrôle sur cette entreprise commune. Les consortiums peuvent se présenter sous différentes formes juridiques et se classer dans trois catégories :

- a) La société par actions (incorporée);
 - b) La société de personnes;
 - c) Le consortium contractuel, dans le cadre duquel les parties regroupent leurs ressources dans la promotion d'une entreprise unique, sans constituer effectivement de société de personnes ou de société incorporée.
- A.8.2 Si un consortium dépose une proposition pour donner suite à cette Soumission, l'entrepreneur atteste qu'il **devra (O)** décrire la nature exacte de ce consortium et sa situation juridique et qu'il respectera les principes contractuels généraux ci-après :
- a) Les signataires engagent leur responsabilité conjointe et solidaire;
 - b) En versant au chef de file désigné du consortium les sommes prévues dans le contrat, toutes les parties en cause donnent une quittance à l'État;
 - c) Les avis signifiés par le Musée des beaux-arts du Canada au consortium seront réputés avoir été signifiées à toutes les parties;
 - d) En cas de différend entre les membres du consortium ou de modifications de la composition de ce consortium, le Musée des beaux-arts du Canada pourra décider, à sa discrétion, de résilier le contrat, sans modifier de quelque manière que ce soit la responsabilité des signataires à l'origine pour ce qui est de l'exécution des modalités de ce contrat;



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- e) Si le Musée des beaux-arts du Canada constate que le consortium n'a pas suffisamment d'éléments d'actif pour garantir l'exécution du contrat, il pourra exiger une garantie financière portant sur l'exécution des obligations du consortium ou encore obtenir des garanties financières et d'exécution auprès de chacun des membres du consortium.

A.8.3 Selon l'une des conditions préalables à l'attribution du contrat, le Soumissionnaire doit déposer un exemplaire de l'accord de consortium signé (ou d'un document équivalent définissant les fonctions et les attributions des participants), s'il dépose une proposition en tant que consortium (au sens défini ci-dessus).

A.9 **EXIGENCES POUR CE QUI EST DU MATÉRIEL FOURNI PAR LE MUSÉE DES BEAUX-ARTS DU CANADA**

Les Soumissionnaires **ne devront (O) pas** supposer que le Musée des beaux-arts du Canada leur fournira de l'équipement ou du matériel à moins que ce Demande de propositions ou la Portée des services, Section C le stipule explicitement.

A.10 **FRAIS CONNEXES AU PROCESSUS DE DEMANDE DE SOUMISSION**

A.10.1 Toutes les dépenses encourues par le Soumissionnaire, en rapport avec la préparation de la soumission **devront (O)** être assumées par le Soumissionnaire. Le Musée des beaux-arts du Canada n'est nullement tenu de payer tels frais et dépenses, ou de rembourser ou dédommager les Soumissionnaires sous aucune circonstance.

A.10.2 Le Musée des beaux-arts du Canada **ne sera pas (O)** responsable pour les frais liés à tout délai dans la Soumission ou frais associés au processus de révision ou d'approbation ou à l'obtention de toute approbation gouvernementale.

A.10.3 L'assignation du contrat peut procéder seulement si le MBAC a les fonds budgétaires nécessaires, dans l'année fiscale applicable, pour procéder avec les travaux décrits.

A.11 **CONFIDENTIALITÉ/SÉCURITÉ**

A.11.1 Ce document ne peut être utilisé, ni totalement ni partiellement, à d'autres fins que la présentation d'une offre.

A.11.2 Le Soumissionnaire gagnant **doit (O)** s'engager à respecter des normes de sécurité conformes aux politiques du Musée des beaux-arts du Canada en matière de sécurité. Celles-ci supposent une stricte surveillance des données et le respect du caractère confidentiel de l'information obtenue par le Soumissionnaire dans le cadre des travaux qui lui sont confiés.

A.11.3 Les individus, ou les entreprises, qui participent à cette Demande de propositions (DDP) reconnaissent que le MBAC est sujet à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. À cet effet, si le MBAC reçoit une demande



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

spécifique faite par rapport à ces Lois, le MBAC devra donner considération à cette demande et peut se voir dans l'obligation de dévoiler l'information contenue dans cette AO ou DDP, ou tout autre document reçu par le MBAC relatif à ces sollicitations. Les participants devraient indiquer « *Confidentiel* » sur les items considérés comme information confidentielle ou de propriété industrielle à leur entreprise.

- A.11.4 Toute information relative au Musée des beaux-arts du Canada obtenue par le Soumissionnaire du fait de sa participation au projet, est confidentielle et **ne peut (O) être** divulguée sans le consentement écrit du Musée des beaux-arts du Canada.
- A.11.5 L'entrepreneur méritant et ses employés assignés à travailler au MBAC seront requis de se familiariser et de signer le formulaire *Convention de confidentialité* avant le début de leur travail au MBAC. Un exemplaire du document *Convention de confidentialité* est inclus à la Section E, Appendice B. Il est essentiel que le formulaire soit signé par les personnes indiquées avant que le MBAC puisse assigner du travail.
- A.11.6 Les soumissionnaires dont leur proposition est rejetée par le MBAC **doivent (O)** disposer de cette proposition, et tous les documents relatifs à cette offre, par déchetage sécurisé. Les documents relatifs à cette proposition ne **doivent pas (O)** être envoyés au dépotoir sans avoir été déchetés. Si votre entreprise ne possède pas d'équipement convenable pour le déchetage sécurisé vous pouvez retourner le tout au MBAC, par messenger, dans une enveloppe indiquée avec « **DÉCHQUETAGE SÉCURISÉ** » et adressée à :

Musée des beaux-arts du Canada
380 promenade Sussex
Ottawa, Ontario
K1N 9N4
ATT : Bureau des achats (*Déchetage Sécurisé*)

A.12 DROITS DU MUSÉE DES BEAUX-ARTS DU CANADA

Le MBAC se réserve le droit de :

- a. rejeter toute ou toutes les offres reçues en réponse de cette DDP;
- b. annuler et/ou émettre de nouveau cette DDP, à n'importe quel temps ; le Musée des beaux-arts du Canada n'assumera aucune responsabilité pour quelque coût de préparation à la réponse, que ce soit;
- c. négocier avec les Soumissionnaires sous réserve des contraintes des exigences obligatoires de cette DDP;



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- d. accepter toute offre en totalité ou en partie sans négociations;
- e. Le Musée des beaux-arts du Canada se réserve le droit d'apporter des changements à cette DDP, incluant des changements substantiels, pourvu que ces changements soient émis par voie d'un Amendement à la proposition par écrit, et soient émis avant la date de fermeture à cette DDP. Le Musée des beaux-arts du Canada pourra agir ainsi sans encourir aucune responsabilité envers aucun des Soumissionnaires;
- f. Si aucune offre recevable n'est soumise et si les exigences ne sont pas sensiblement modifiées, diffuser de nouveau l'appel d'offres uniquement auprès des soumissionnaires ayant présenté une offre, en les invitant à soumissionner de nouveau pendant une période fixée par le MBAC;
- g. Et négocier avec le seul soumissionnaire ayant proposé une offre recevable afin d'assurer le meilleur rapport qualité-prix pour le MBAC.

A.13 ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

A.13.1 Examen de la proposition technique

- a) Le MBAC examinera la proposition technique pour s'assurer qu'elle respecte toutes les exigences obligatoires énoncées à la **section A.6**. Toute réponse qui ne respectera pas les exigences obligatoires à cette DDP sera jugée non conforme et ne sera plus examinée. Tous les formulaires nécessitant une signature légale devront avoir été signés par la ou les personnes autorisées à lier l'entreprise. La signature indiquera l'acceptation et le respect intégral des conditions obligatoires stipulées dans le présent DDP.
- b) Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que les noms, numéros de téléphone et adresses courriel des personnes mentionnées en référence, pour les exigences relatives au profil du projet et aux curriculum vitae, sont valides et que tous les autres renseignements fournis sont exacts. Le MBAC pourra, à sa seule discrétion, communiquer avec ces personnes, mais n'est nullement tenu de le faire. Si une personne mentionnée en référence omet de répondre aux demandes de renseignements du MBAC, le projet pour lequel elle a été mentionnée pourra être exclu de l'évaluation effectuée par le MBAC, et, par conséquent donner lieu à une réduction des points attribués ou à un verdict de non-conformité. Le soumissionnaire doit faire en sorte que les personnes mentionnées en référence répondent au MBAC dans un délai de trois jours ouvrables et fournissent des renseignements satisfaisants qui corroborent le contenu de la soumission. Si une personne mentionnée en référence ne peut confirmer les renseignements d'une soumission ou si elle déclare que ceux-ci sont inexacts, le MBAC pourra en déduire que la soumission ne satisfait pas aux exigences du profil de projet ou des curriculum vitae et/ou déduire des points de la cote attribuée au soumissionnaire.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

A.13.2 Examen de la proposition financière

- a) Le MBAC se réserve le droit de n'examiner que les propositions financières des proposant qui auront respecté les exigences minimums énoncées à l'égard de la proposition technique.
- b) Il se réserve aussi le droit de choisir le proposant retenu en fonction de la proposition qui lui procurera la meilleure valeur globale. Cette évaluation portera à la fois sur les propositions financières et sur les propositions techniques des proposant qui auront respecté les exigences minimums dans leur proposition technique.

A.13.3 Conditions de l'évaluation des propositions et de l'attribution du contrat

- a) Le proposant doit voir à ce que les sous-traitants ou les personnes qu'il suggère soient disponibles au moment voulu pour réaliser les travaux requis et qu'ils le demeurent. Étant donné que l'évaluation repose en partie sur leur expérience et leurs qualifications, les substitutions de sous-traitants pourraient être rejetées et entraîner l'attribution du contrat au deuxième soumissionnaire le plus qualifié, la remise du cautionnement de soumission ou la résiliation du contrat pour défaut d'exécution par l'entrepreneur.
- b) Les critères qui sont précisés dans le présent DDP et qui sont susceptibles d'être changés par des modifications à la demande de soumissions seront les seuls qui serviront à l'évaluation des propositions.
- c) Si la proposition financière qualifiée la plus basse dépasse le budget affecté au projet par le MBAC, celui-ci se réserve le droit de négocier avec son auteur et/ou d'annuler l'DDP.
- d) Si la proposition financière qualifiée la plus basse est inférieure à 75 % du budget affecté au projet par le MBAC, celui-ci se réserve le droit :
 - i. d'examiner la portée des travaux avec le proposant, afin de s'assurer que la proposition financière qualifiée la plus basse ne comporte pas d'erreurs ou d'omissions;
 - ii. de choisir d'attribuer le contrat à un autre proposant qualifié;
 - iii. d'annuler l'DDP.
- e) Si moins de trois (3) proposant se qualifient, le MBAC se réserve le droit d'annuler l'DDP.

Le MBAC se réserve le droit d'annuler l'DDP pour aucun raison.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

A.14 **DEMANDE DE PROPOSITIONS/OFFRE**

Cette Demande de propositions ne constitue pas une offre de quelque sorte que ce soit par le Musée des beaux-arts du Canada à quel Soumissionnaire que ce soit.

A.15 **NOTIFICATION, ATTRIBUTION ET ENTRETIEN FINAL**

A.15.1 Lorsqu'un contrat a été conclu par l'entreprise retenue, le Musée des beaux-arts du Canada fera parvenir le nom du Soumissionnaire le plus méritant, par écrit à tous les Soumissionnaires ayant soumis une Offre.

A.15.2 Si requis, le Musée des beaux-arts du Canada fournira (par téléphone) un entretien final au sujet de la proposition du Soumissionnaire, sur demande écrite, si cette demande est faite dans les dix (10) jours ouvrables de l'avis informant que leur offre n'a pas été retenue.

FIN DE LA SECTION A



SECTION B : INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

B.1 **LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

Le défaut de soumettre votre soumission dans le format et avec l'information requise indiquée ci-dessous, risque de rendre votre soumission **non conforme**. Si le défaut affecte le processus d'évaluation et de vérification de la proposition reçue, la proposition sera jugée non conforme et aucune considération ne sera donnée à la proposition et aux prix offerts.

B.1.1 ENVELOPPE # 1, SCELLÉE, AVEC DOCUMENTS/FORMULAIRES « TECHNIQUES » OBLIGATOIRES (O).

L'extérieur de l'enveloppe doit être clairement identifié la provenance, et inclure les mots « Documents d'évaluation ».

Enveloppe n ° 1 vise à inclure les éléments suivants :

1. Section D - Évaluation et critères de sélection. Les Soumissionnaires **devront (O)** soumettre les informations requises sur papier sur papier, les documents originaux (signés lorsque applicable), plus quatre (4) photocopies additionnelles.
2. Section G – Formulaire : Complet. Les Soumissionnaires **devront (O)** soumettre leurs offres sur papier, les documents originaux (signés lorsque applicable).

En outre, les exigences ci-dessus doivent être soumises sur une clé USB.

B.1.2 ENVELOPPE # 2, SCELLÉE, AVEC DOCUMENTS RELATIFS AU PRIX OFFERT (O).

L'extérieur de l'enveloppe doit être entièrement identifié avec les informations du soumissionnaire et doit comporter la mention « Offre de prix ».

Enveloppe n ° 2 vise à inclure les éléments suivants :

1. Section F – Proposition financière : Complet

Les soumissionnaires doivent présenter en copie papier **un (1) original** (portant la signature originale ou /si applicable).

Important: Ne placez pas une copie de la proposition de prix sur la clef USB - soumettre l'original sur papier seulement.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

B.2 LIEU, DATE ET HEURE DE PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS

B.2.1 Les soumissions **doivent (O)** être déposées **SEULEMENT** à l'adresse précisée ci-après. Cette adresse est réservée au dépôt des soumissions.

Le Musée des beaux-arts du Canada
Pavillon de la muséologie
Bureau de sécurité d'entrée du personnel
380, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) Canada
K1N 9N4
ATT: Kathy Broom - Autorité contractante

B.2.2 **Il faut (O)** que toutes les soumissions doivent :

- ✓ Être insérées dans une enveloppe scellée.
- ✓ Indiquer clairement la description du projet, le nom et l'adresse du Soumissionnaire, inscrits à l'extérieur de l'enveloppe.
- ✓ Inclure la date et l'heure de clôture et le **Nombre de Soumission** sur l'extérieur d'enveloppe.

B.2.3 Toute les soumissions **doivent (O)** être déposées à l'adresse précisée ci-dessus, au plus tard, à la date et à l'heure de clôture indiquée, sauf si elles sont modifiées par la suite.

L'invitation prend fin : Le 9 janvier 2018

L'heure : 14 h 00 heures HNE

B.2.4 Les soumissions **ne seront (O) pas acceptées**, ni par télécopieur, ni par voie électronique.

B.2.5 Il appartient uniquement aux Soumissionnaires de déposer leur proposition dans les délais et à la bonne adresse.

B.2.6 Les soumissions **doivent (O) être** complétées à la date et à l'heure fixée pour la clôture de la Soumission.

B.2.7 La politique du MBAC **est de retourner**, sans les ouvrir, les soumissions reçues après la date et l'heure de clôture de la Soumission.

B.2.8 Il n'y aura pas de dépouillement public des offres. Chaque entreprise qui aura soumis une offre sera avisée des résultats, par lettre.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

B.3 FORMULAIRES DE LA SOUMISSION

La soumission doit (O):

- B.3.1 Être présentée sur les formulaires fournis dans le document de Soumission par l'entremise du site web Achats et Ventes ou sur une reproduction claire et lisible de ce formulaire; les reproductions **doivent (O)** être identiques à tous égards aux formulaires de soumission obtenus par le site web Achats et Ventes. L'ajout d'espace pour fournir les renseignements requis n'est pas considéré comme une modification du formulaire en soi tant et aussi longtemps que les catégories d'information demandées sont identiques; cela s'applique à tous les formulaires demandés et inclus dans cette DDP.
- B.3.2 S'inspirer à plein de cette DDP, incluant le devis affiché sur le site web Achats et Ventes, et tout Addenda émis par le MBAC par rapport à cet Appel d'Offre.
- B.3.3 Être remplie correctement à tous égards.
- B.3.4 Être signée conformément aux procédures de signature énoncées dans la présente; il doit s'agir d'une signature originale;
- B.3.5 Être accompagnée de tout autre document précisé ailleurs dans les documents de la Demande de propositions où il est stipulé que ledit document doit accompagner la soumission.
- B.3.6 Toute modification aux sections types ou pré- imprimées du formulaire de soumission ou toute condition ou restriction ajoutée à la soumission **constituera (O)** une cause directe de rejet. Les modifications, corrections, changements ou ratures apportés à des énoncés ou à des chiffres entrés sur le formulaire de soumission par le Soumissionnaire **doivent (O) être paraphés** par la ou les personnes qui signent la soumission. Les initiales **doivent (O)** être des paraphes originaux. Les modifications, corrections, changements ou ratures non paraphées seront considérés comme nuls et sans effet.

B.4 COMMUNICATIONS ANTÉRIEURES ENTRE LE MBAC ET LES SOUMISSIONNAIRES

Le présent document fait état de l'intégralité des exigences et des objectifs se rapportant à cette Soumission. Les autres représentations, renseignements et (ou) documents fournis au Soumissionnaire ou obtenus par lui auprès de qui que ce soit avant la date de cette soumission seront nuls et sans effet.

B.5 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA SOUMISSION DU SOUMISSIONNAIRE

- B.5.1 Après la date de clôture de la Soumission, les modifications à la proposition du Soumissionnaire **ne seront pas acceptées (O)**.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- B.5.2 Il **faut (O)** que chaque modification faites avant la date de clôture de la Demande de propositions indique clairement la partie de la proposition, à laquelle la modification s'adresserait ou compléterait.
- B.5.3 Il **faut (O)** que chaque modification soit soumise par écrit à l'Autorité contractante. Une soumission présentée conformément aux présentes instructions peut être modifiée par lettre pourvue que la modification soit reçue au Bureau de réception des soumissions au plus tard à la date et l'heure limite de réception des soumissions.
- B.5.4 Une modification à une partie de la soumission qui concernent les prix unitaires **devra (O)** identifier clairement la (les) modification(s) au(x) prix unitaire(s) et préciser au(x) quel(s) des prix unitaires la (les) modifications(s) s'applique (nt).
- B.5.5 Toute modification soumise de toute autre façon **ne sera pas (O)** acceptée.

B.6 **RETRAIT DES SOUMISSIONS**

- B.6.1 Si un Soumissionnaire souhaite retirer sa soumission, il **doit (O)** immédiatement le faire savoir **PAR ÉCRIT** à l'Autorité contractante.
- B.6.2 Si vous retirez votre soumission avant que l'invitation prenne fin, elle vous **sera (O)** retournée après la date de clôture et **sera (O)** éliminée d'emblée.

B.7 **TAXES APPLICABLES**

- B.7.1 Les soumissions **ne doivent (O) pas** tenir compte du montant de la taxe de vente harmonisée (TVH), et la TVH ne doit pas entrer en ligne de compte dans le calcul du montant de la garantie de soumission ou de la garantie du contrat qui peuvent être exigées.

B.8 **ACCEPTATION DE LA SOUMISSION**

- B.8.1 Le MBAC n'est pas tenue d'accepter aucune soumission, même la plus basse et peut rejeter toutes les offres.
- B.8.2 Sans limiter la portée générale de l'article B.8.1, le MBAC peut rejeter toute soumission selon une évaluation défavorable des éléments suivants :
- B.8.2.1 Le caractère suffisant du prix soumis pour permettre de réaliser les travaux, dans le cas des soumissions proposant des prix unitaires ou un ensemble de forfaits et de prix unitaires, quant à savoir si chaque élément de prix tient fidèlement compte du coût de l'exécution de la tranche des travaux à laquelle ce prix s'applique.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- B.8.2.2 La capacité du Soumissionnaire à assurer la structure de gestion, le personnel compétent, l'expérience et l'équipement nécessaires pour exécuter les travaux avec compétence dans le cadre du contrat.
- B.8.2.3 Le rendement du Soumissionnaire dans le cadre d'autres contrats.
- B.8.3 Dans l'évaluation du rendement du Soumissionnaire dans le cadre d'autres contrats conformément à l'article B.8.2, le MBAC peut tenir compte, notamment, des questions suivantes :
 - B.8.3.1 La qualité des services fournis par le Soumissionnaire;
 - B.8.3.2 La capacité du Soumissionnaire de respecter les échéances;
 - B.8.3.3 La gestion générale des services de l'entrepreneur et son incidence sur le niveau d'effort exigé de la part du MBAC et de ses représentants.
- B.8.4 Le MBAC peut rejeter une soumission dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - B.8.4.1 Le Soumissionnaire ou l'un de ses employés ou sous-traitants visés dans la soumission a été reconnue coupable en vertu de l'article 121 (« Fraudes envers le gouvernement ») et « l'entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale », 124 (« Achat ou vente d'une charge ») ou 418 (« Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté ») du Code criminel;
 - B.8.4.2 Les privilèges permettant au Soumissionnaire de présenter des soumissions ont été suspendus ou sont en voie de le devenir;
 - B.8.4.3 Les privilèges permettant à tout employé ou sous-traitant visé dans la soumission de présenter des soumissions sont soumises à une suspension ou sont en voie de le devenir, ce qui rendrait l'employé ou le sous-traitant inadmissible à soumissionner pour le demande de propositions ou pour à la tranche des services que le sous-traitant ou l'employé doit exécuter;
 - B.8.4.4 Dans le cadre de transactions actuelles ou antérieures avec le gouvernement du Canada :
 - B.8.4.4a) Le Soumissionnaire a déclarée faillite où ne peut, pour quelque motif que ce soit, exercer ses activités pour une durée prolongée;



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- B.8.4.4b) Des preuves de fraude, de corruption ou de fausse déclaration ou des preuves confirmant l'incapacité de respecter des lois protégeant les personnes contre toute forme de discrimination ont été déposées à la satisfaction de Sa Majesté à l'égard du Soumissionnaire, de l'un quelconque de ses employés ou d'un sous-traitant visé dans sa soumission;
- B.8.4.4c) Le MBAC a exercé ou est en voie d'exercer le recours contractuel lui permettant de retirer les travaux au Soumissionnaire, à un sous-traitant ou à un employé visé dans la soumission; ou
- B.8.4.4d) Le MBAC détermine que le rendement du Soumissionnaire dans le cadre d'autres marchés, notamment l'efficacité et la qualité des travaux, ainsi que la mesure dans laquelle le Soumissionnaire a respecté les clauses et les conditions contractuelles dans l'exécution des travaux, sont suffisamment médiocre pour qu'on le considère incapable de répondre au besoin faisant l'objet de la soumission.
- B.8.5 Dans les cas où une soumission devrait être rejetée conformément à l'article B.8.4 pour des motifs d'instincts de ceux exposés à l'article B.8.4.2, le MBAC le fera savoir au Soumissionnaire et lui donnera un délai de dix (10) jours pour faire valoir son point de vue, avant de rendre une décision définitive sur le rejet de la soumission.

B.9 **MENTION RELATIVE À LA CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION DÉPOSÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE**

Tous les renseignements se rapportant aux modalités et aux aspects financiers et (ou) techniques de la proposition du Soumissionnaire et qui ont, à son avis, un caractère exclusif ou confidentiel **doivent (O)** porter clairement la mention « **EXCLUSIF** » ou « **CONFIDENTIEL POUR L'ENTREPRISE** » vis-à-vis de chaque article pertinent, sur chaque page correspondante ou dans une déclaration portant sur l'ensemble de la proposition. Le Soumissionnaire **devra (O)** identifier clairement toute information exclusive ou confidentielle comme telle et spécifier le traitement visé de telles informations exclusives ou confidentielles.

FIN DE LA SECTION B



SECTION C: PORTÉE DES SERVICES

C.1 CONTEXTE

Le Musée des beaux-arts du Canada est une société d'État du gouvernement du Canada qui est renommée pour sa collection exceptionnelle et ses travaux d'érudition sur les beaux-arts. Il abrite la collection nationale d'œuvres d'art. En plus de sauvegarder celles-ci, elle les rend accessibles au grand public par un vaste programme d'expositions. Le Musée des beaux-arts du Canada est reconnu comme un chef de file des communautés muséales nationale et internationale.

L'édifice principal, qui abrite la collection, est situé au 380, promenade Sussex, à Ottawa. Le Musée dispose aussi d'installations d'entreposage ailleurs dans la région de la capitale nationale. Le Musée compte sur un effectif d'environ 270 employés à plein temps et à temps partiel et d'une quarantaine d'employés en disponibilité. Le Musée accueille environ 400 000 visiteurs par année. L'édifice du Musée possède une superficie d'environ 72 000 mètres carrés, dont 16 000 mètres carrés sont réservés aux expositions.

Cherchant à maintenir sa tradition d'excellence et soucieux de continuer à se distinguer, le Musée des beaux-arts a proposé un effort concerté visant l'instauration d'une culture axée sur les visiteurs. Depuis plusieurs années, des examens et des consultations exhaustives ont permis de dégager des stratégies et des objectifs. Comme il s'agit d'un engagement pris à l'échelle de toute l'organisation, une formation du personnel qui soit efficace et viable est indissociable de l'intégration du principe et de l'atteinte des objectifs axés sur les visiteurs.

C.2 PORTÉE DES SERVICES

Le Musée souhaite retenir les services d'un expert-conseil de l'extérieur pour l'aider à concentrer ses efforts stratégiques visant à intégrer davantage une culture organisationnelle axée sur les visiteurs à l'aide de formation du personnel, de processus et de communication.

Les cadres supérieurs et les gestionnaires intermédiaires ont pris l'engagement de bien ancrer une culture axée sur les visiteurs propice à l'atteinte d'objectifs intégrés et à des plans et des décisions d'ordre tactique. Le Musée continue de progresser dans sa planification intégrée des expositions et de la programmation, d'entretenir de bons rapports avec les visiteurs et d'améliorer l'accès et les services. L'ensemble de ces mesures devrait influencer positivement sur la fréquentation et la qualité de l'expérience des visiteurs.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

Livrable 1.	<p>A. Audit des méthodes et des manuels de formation dans tous les services qui travaillent en première ligne (Services aux visiteurs, Boutique, Éducation, Membres, Sécurité, etc.).</p> <p>B. Analyser et rendre compte des constatations de l'audit comparativement aux normes dans ce domaine et aux pratiques actuelles au MBAC.</p> <p>C. S'inspirant de cette recherche et de l'audit interne, proposer une structure qui puisse promouvoir, soutenir et maintenir des efforts concertés de formation en matière de culture axée sur les visiteurs dans tous les services du MBAC.</p> <p>D. Élaborer un module de formation sur mesure qui corresponde aux propositions en matière de valeurs fondamentales du MBAC et à la promesse liée à notre marque en ce qui a trait à l'excellence des services aux visiteurs. Ce module devrait être adaptable et pouvoir éventuellement être pris en charge par les services de première ligne. Une formation sur ce module mis à jour devrait être offerte aux chefs de services et aux surveillants du personnel de première ligne au MBAC.</p>
Livrable 2.	<p>Offertes à tout le personnel de première ligne, ces séances visent à passer en revue et s'il y a lieu à mettre à jour les éléments de base de l'approche axée sur les visiteurs, sa pertinence dans le contexte du MBAC, des exemples et des techniques spécifiques, etc.</p> <p>Idéalement, les séances de formation devraient comporter des exercices de promotion du travail d'équipe et de communication qui favorisent une meilleure compréhension du style de communication personnelle propre à l'approche axée sur les visiteurs.</p> <p>Pour une plus grande cohérence du contenu et de la présentation, les propositions en matière de valeurs fondamentales du MBAC et à la promesse liée à notre marque devraient être rappelées tout au long de ces séances.</p>

Le MBAC se réserve le droit de passer un marché pour l'ensemble ou une sélection de livrables.

FIN DE LA SECTION C



SECTION D: ÉVALUATION ET CRITÈRES DE SÉLECTION

D.1 COMITÉ D'ÉVALUATION

Le Comité sera composé, au minimum, de l'Agent chargé du projet et de l'Autorité contractante. Ces personnes seront responsables d'évaluer les soumissions. À la discrétion du MBAC, d'autres personnes qualifiées pourront être invitées à participer à l'évaluation au lieu des représentants identifiés ci-haut ou en plus de ces derniers. Les décisions quant au degré auquel une proposition rencontre les critères de cette DDP relèvent de la compétence exclusive du Comité d'évaluation.

Le Comité d'évaluation d'DDP a le droit de demander des éclaircissements au Soumissionnaire. Si des éclaircissements sont nécessaires, et à moins d'avis contraire reçu du MBAC, les Soumissionnaires auront 2 jours ouvrables pour fournir l'information et la documentation nécessaires à l'Autorité contractante du MBAC, en ce qui concerne des demandes de précisions. Le défaut de rencontrer cette échéance sans le consentement par écrit du MBAC, **aura (O) pour effet de rendre** la proposition non-conforme. Une demande d'éclaircissement **n'est pas (O)** une occasion pour que le Soumissionnaire modifie sa soumission.

D.2 ÉVALUATION

Par la présente, les Soumissionnaires sont avisés que le défaut de fournir toute l'information et la documentation, au degré spécifié dans l'DDP, et dans le format indiqué, peut avoir le résultat que la proposition soit jugée soit non-conforme (comme dans le cas des articles **Obligatoires (O)** ou qu'un minimum de point, ou aucun point, ne serait attribué (comme dans le cas d'exigences cotées).

L'offre de prix (Section F) **sera (O)** séparée de la Soumission des documents techniques des Sections D et G, tel que reçu, du Soumissionnaire avant d'être acheminée vers le Comité d'évaluation pour révision en vue d'assurer une évaluation impartiale.

D.3 DROITS DU MUSÉE DES BEAUX-ARTS DU CANADA

Le MBAC se réserve le droit de :

- D.3.1 Rejeter toute proposition qui ne se conforme pas aux exigences stipulées **Obligatoires (O)** à être satisfaites par les Soumissionnaires.
- D.3.2 Annuler et/ou émettre de nouveau cette DDP, à n'importe quel temps ; le Musée des beaux-arts du Canada n'assumera aucune responsabilité pour quelque coût de préparation à la réponse, que ce soit.
- D.3.3 Demander des éclaircissements ou des données complémentaires pour n'importe quelle question de la proposition.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- D.3.4** Négocier avec les Soumissionnaires sous réserve des contraintes des exigences obligatoires de cette DDP.
- D.3.5** Le Musée des beaux-arts du Canada se réserve le droit d'apporter des changements à cette DDP, incluant des changements substantiels, pourvu que ces changements soient émis par voie d'un Amendement à la proposition par écrit, et soient émis avant la date de fermeture à cette DDP. Le Musée des beaux-arts du Canada pourra agir ainsi sans encourir aucune responsabilité envers aucun des Soumissionnaires.
- D.3.6** Tous les matériaux soumis par le Soumissionnaire en réponse à quelque partie que ce soit de cette DDP, deviendra la seule propriété du Musée des beaux-arts du Canada, sans paiement ou obligation de paiement.

D.4 **PROCESSUS D'ÉVALUATION**

Un processus d'Évaluation de proposition de quatre (4) étapes, commencera après la date de fermeture de la demande de soumission.

Pour les besoins de cette DDP, **consensus** veut dire la cote jugée appropriée par les membres de l'équipe d'évaluation.

Processus d'évaluation:

- | | |
|------------------------|--|
| 1 ^{ère} Étape | S'assurer que le Soumissionnaire a soumis toute l'information et documents obligatoires (O) décrits dans l'DDP (Section A.6). |
| 2 ^e Étape | Critères cotés |
| 3 ^e Étape | Présentation devant le comité d'évaluation |
| 4 ^e Étape | Évaluation de l'Offre de prix |

Les soumissionnaires **doivent (O)** avoir obtenu le nombre de points minimum, tel que spécifié aux paragraphes D.4.1 à D.4.4, pour pouvoir avancer à l'étape d'évaluation suivante. Les soumissionnaires qui ont réussi à passer toutes les quatre étapes seront ensuite classés selon leur total de points alloués. Le soumissionnaire ayant le plus grand nombre de points au total deviendra le candidat choisi.

D.4.1 **1ère Étape: Exigences obligatoires**

Dans la 1^{ère} Étape du processus d'évaluation, toutes les soumissions **seront (O)** évaluées pour leur conformité aux exigences **obligatoires (O)** selon la **Section A.6**. Toute offre qui faillit à répondre à chacune des exigences obligatoires à cette DDP **sera (O)** jugée non-conforme et **ne recevra pas (O)** aucune autre considération. Les conditions ou documents à cette DDP **ne seront pas (O)** amendés ou supprimés de quelque façon que ce soit, y inclus un amendement par l'ajout d'une nouvelle disposition qui pourrait



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

avoir un effet de dérogation à une disposition originale obligatoire. Le Soumissionnaire **doit (O)** avoir un représentant, avec l'autorité de signature, qui a complété et signé les formulaires officiels de la part de l'entreprise. Le fait de soumissionner à cette DDP, et de soumettre les documents et formulaires, indique de la part du Soumissionnaire l'acceptation complète des conditions et sa conformité aux conditions obligatoires.

Pour être jugés conformes, les documents **doivent (O)** être dans le format spécifié, et répondre à tous les critères identifiés comme **obligatoires (O)**. Les propositions qui répondent à toutes les exigences obligatoires passeront à la 2e Étape d'évaluation.

D.4.2 Deuxième étape : Évaluation de la proposition technique

D.4.2.1 Expérience

Les soumissionnaires **doivent (O)** présenter trois (3) contrats semblables de préférence exécutés dans un musée ou une institution culturelle au cours des cinq (5) dernières années. Des notes plus élevées seront accordées pour des exemples de contrats de portée et de complexité identiques au présent projet.

Veillez présenter les renseignements de la façon suivante :

1. Description du projet :
2. Date d'exécution du projet (mois/année) :
3. Description de la portée des travaux, y compris les objectifs :
4. Méthode : inclure l'approche et le calendrier des principaux jalons :
5. Valeur finale du contrat :
6. Nom, numéro de téléphone et adresse courriel d'une personne qui peut confirmer la véracité des renseignements fournis.

D.4.2.2 Équipe de projet

Les soumissionnaires **doivent (O)** fournir les curriculum vitæ de chaque membre de l'équipe affectée au projet. L'équipe doit posséder une expérience de projets de portée semblable à celle énoncée à la section C, et cette pertinence devrait être relevée dans les curriculum vitæ. Les personnes proposées devraient avoir joué des rôles clés dans l'exécution des projets. Les renseignements doivent être présentés comme un curriculum vitæ, maximum de deux pages par personne, impression simple face.

D.4.2.3 Plan de projet

Le plan de projet doit contenir les renseignements suivants :

- Élaboration du plan, les soumissionnaires qui offrent une solution sur mesure obtiendront une note plus élevée
- Approche de gestion de projet
- Échéancier du projet



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

D.4.2.4 Attribution de points et d'une cote

Chaque soumission sera évaluée selon son contenu, pour établir dans quelle mesure ces renseignements répondent aux exigences et sont complets, les membres de l'équipe proposée satisfont aux exigences en matière d'expérience ou les dépassent, et les projets figurant dans les profils sont considérés par le comité d'évaluation comme comparables aux travaux requis. Chaque soumission sera aussi évaluée selon la présentation (professionnalisme, étapes faciles à suivre, renseignements clairs et concis, etc.). Dans la mesure où le MBAC exercera sa discrétion pour communiquer avec les personnes mentionnées en référence, à l'égard de toute soumission ou de tout profil de projet figurant dans celle-ci, il pourra se servir des renseignements ainsi recueillis pour évaluer la soumission en question.

D.4.2.5 Grille d'évaluation

La grille ci-dessous servira à l'évaluation des propositions.

Exigences		Points Disponibles
D.4.2.1	Expérience	60
D.4.2.2	Équipe de projet	20
D.4.2.3	Plan de projet	30
D.4.2.4	Attribution de points et d'une cote	5
TOTAL		115

Pour passer à la troisième étape de l'évaluation, présentation devant le comité d'évaluation, le proposant devra avoir obtenu au moins 70% (80 points) pour la deuxième étape.

D.4.3 3e Étape: Présentation devant le comité d'évaluation
(Maximum 30 points)

- a) Jusqu'à trois (3) soumissionnaires ayant franchi l'étape 2 seront invités à livrer une présentation devant le comité d'évaluation. Un total de 60 minutes sera imparti pour cette réunion.
- b) Cette présentation visera à informer le comité des éléments suivants :
 - L'entreprise et son équipe
 - Études de cas
 - Approche et méthode

Le MBAC souhaite une compréhension globale de défis qu'il a à relever.

- c) L'heure et le lieu de la réunion seront divulgués aux soumissionnaires au moins trois jours avant sa tenue.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- d) Tous les coûts afférents à la participation des soumissionnaires à la réunion seront aux frais des soumissionnaires.
- e) Participants à la réunion :
 - Il est obligatoire que tous les principaux membres de l'équipe affectée au projet du MBAC soient présents à la réunion.
 - Les soumissionnaires pourront s'adjoindre jusqu'à deux autres personnes de leur entreprise pour participer à la réunion.
- f) La réunion sera pour le MBAC de rencontrer l'équipe qui dirigera son projet, et d'évaluer ses compétences professionnelles et interpersonnelles.
- g) Elle ne **sera pas** une occasion pour le MBAC de modifier les exigences de la DDP.
- h) Elle ne **sera pas** une occasion pour le soumissionnaire de bonifier ou de modifier sa proposition avec des éléments nouveaux.
- i) Il ne s'agira pas d'une séance de négociation.

Afin de passer à l'étape 4 de la phase d'évaluation, c.-à-d. l'évaluation de la proposition financière, un soumissionnaire doit avoir obtenu au moins 70 % des points (101 points) aux étapes 2 et 3.

D.4.4 4e Étape: Évaluation de l'Offre de prix
(Maximum de 40 points)

Après avoir complété avec succès, les étapes de un à trois, de façon consécutive, l'enveloppe contenant l'*Offre de prix* du Soumissionnaire sera ouverte et l'offre de prix sera évaluée.

L'évaluation des propositions doit se faire comme suit :

Les propositions financières doivent être évaluées selon le coût global le plus faible; la proposition s'y conformant se verra offert le maximum de point. Les autres propositions recevront un pointage en proportion de la proposition la plus basse.

Par exemple (à titre d'information seulement) :

Proposition « A » coût total = 300 000 \$

Proposition « B » coût total = 425 000 \$

L'évaluation de la proposition « A » (coût le plus faible) recevrait le plus haut pointage, soit de 40 points.

Le pointage de la proposition « B » serait calculé comme suit :

Pointage = (total de la proposition A ÷ total de la proposition B) X 40

Par conséquent, le pointage attribué à la proposition B serait de :



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

$(300\,000 \$ \div 425\,000 \$) \times 40 = 28.2$ points

Les points attribués à l'étape 4 s'ajoutera à l'ensemble points gagnés aux étapes 2 et 3 pour déterminer le candidat.

FIN DE LA SECTION D



SECTION E: CONDITIONS DU CONTRAT

Les termes et conditions dans les annexes suivantes du présent document sont incorporés dans et font partie de tout et de toutes les parties de ce contrat.

Appendice A MBAC Conditions générales
Appendice B Convention de confidentialité

Appendice A – *CONDITIONS GÉNÉRALES*

L'information relative au Conditions générales affectant les contrats du MBAC sont disponibles sur fiche électronique au site suivant :

En français : https://www.beaux-arts.ca/sites/default/files/termsandconditions_french.pdf

En anglais: https://www.gallery.ca/sites/default/files/termsandconditions_english.pdf

L'entrepreneur **doit (O)** se familiariser avec l'information contenue dans les *Conditions générales* du MBAC avant de soumettre son offre. En soumettant une offre, il est entendu que l'entrepreneur a lu et accepte les conditions énoncées.

La table des matières suivante sert à titre d'information seulement et indique les articles couverts par les Conditions générales du MBAC.

Table des matières

- CG1. Interprétation
- CG2. Situation Juridique
- CG3. Cession du Contrat
- CG4. Sous-traitance par l'Entrepreneur
- CG5. Indemnisation par l'Entrepreneur
- CG6. Indemnisation par le Musée
- CG7. Modifications et renoncations
- CG8. Respect du droit applicable
- CG9. Exécution des travaux
- CG10. Coopération avec d'autres Entrepreneurs
- CG11. Vérification des Travaux
- CG12. Déblaiement de l'Emplacement
- CG13. Superviseur du Site
- CG14. Ouvriers Inaptes



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- CG15. Modifications aux Travaux
- CG16. Cérémonies Publiques et Enseignes
- CG17. Suspension des Travaux
- CG18. Garantie et Rectification des Défectuosités des Travaux
- CG19. Respect des Délais, Condition Essentielle
- CG20. Comptes et Vérification
- CG21. Aucun Acte de Corruption, etc.
- CG22. Certification – Honoraires professionnels
- CG23. Députés de la chambre des communes
- CG24. Fonctionnaires et employés du gouvernement
- CG25. Confidentialité
- CG26. Données sur la Propriété de biens
- CG27. Avis
- CG28. Résiliation au Gré du Musée
- CG29. Manquement de la part de l'entrepreneur
- CG30. Différends
- CG31. Dispute Nonobstant l'exécution
- CG32. Assurance
- CG33. Conflits d'intérêts
- CG34. Dissociabilité
- CG35. Successeurs et Ayants-Droits
- CG36. Exhaustivité de la Convention
- CG37. Modalités de paiement
- CG38. Intérêt sur les comptes en souffrance

Si l'Entrepreneur a des difficultés à accéder le lien pour les *Conditions générales* du MBAC, l'Entrepreneur doit communiquer avec l'autorité contractante pour cette Demande de propositions pour qu'une copie des Conditions générales lui soit transmise soit par télécopieur, ou par fichier électronique.

Afin d'assurer que le MBAC puisse répondre à votre demande avant l'échéance de cet Offre, le soumissionnaire doit envoyer la demande pour recevoir le texte des Conditions générales au moins 24 heures avant la date de clôture du processus de demande de proposition, à l'autorité contractante, tel qu'identifié à la Section A.

Fin de l'appendice A – Conditions Générales



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

Appendice B – CONVENTION DE CONFIDENTIALITÉ

Le formulaire suivant est un échantillon du document que le soumissionnaire choisi devra remplir, ainsi que les travailleurs engagés par le soumissionnaire pour rendre les services. Le formulaire doit être signé avant le début des travaux au MBAC.



CONFIDENTIALITY AGREEMENT

/

I, _____, the undersigned, an employee of _____ (the "Company"), hereby acknowledge that any and all information or data ("Information") relating in any way to the business of the National Gallery of Canada ("NGC") which is provided to me by the NGC in writing and verbally or which I become privy to during a site visit, or through the course of my work, is strictly confidential and the release of such information to any third party in any way may cause irreparable harm to the NGC.

THEREFORE, on behalf of myself and/or the Company, I agree that, in the absence of a written specific consent of an Officer of the NGC:

- (a) I and/or the Company will not disclose the Information to any person other than those designated by the NGC.
- b) I and/or the Company will not provide any opinion or comments to the Media about any aspect of NGC work, or events.
- (c) I and/or the Company will not use for my /its own purposes or for any other purposes other than those of the NGC, the information.
- (d) I and/or the Company will not copy any information except as may be needed to satisfy the processing requirements of the NGC and any such copies created will be either destroyed upon completion of those requirements or disposed of in accordance with

CONVENTION DE CONFIDENTIALITÉ

Je soussigné(e), _____, un(e) employé(e) de _____ (la "Compagnie"), reconnais par les présentes le caractère strictement confidentiel de toute information ou donnée ("information") se rapportant de quelque façon que ce soit aux activités du Musée des Beaux-arts du Canada (le "MBAC") et que celle-ci me fournit par écrit ou oralement ou dont je prends connaissance au cours d'une visite du site ou durant mon travail sur le site. Je reconnais en outre que toute forme de communication d'une telle information à un tiers peut causer un préjudice irréparable au MBAC.

PAR CONSÉQUENT, au nom de la Compagnie et/ou en mon nom, je conviens que, sauf avec le consentement spécifique, par écrit d'un agent du MBAC, la Compagnie et/ou moi :

- a) ne communiquerons l'information qu'aux personnes qui sont désignées par MBAC;
- b) ne répondrons à aucune question pouvant être posée par des médias.
- c) n'utiliserons pas l'information à nos propres fins ni à aucunes fins autres que celles du MBAC;
- d) ne reproduirons pas l'information, sauf si cette reproduction peut être nécessaire pour satisfaire aux conditions du MBAC concernant le traitement, et les copies produites seront soit détruites une fois ces conditions remplies soit aliénées conformément aux directives que le MBAC m'aura données ou aura données à la Compagnie;



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

instructions provided to me and/or the Company by the NGC.

(E) I AND/OR THE COMPANY HEREBY AGREE THAT INFORMATION WHICH SHALL BE GAINED WHILE CARRYING OUT THE REQUIREMENTS OF THE NGC SHALL BE SAFEGUARDED IN THE SAME MANNER AS MY OWN TRADE SECRETS ARE SAFEGUARDED AND SUCH CONFIDENTIAL INFORMATION SHALL BE HELD IN TRUST FOR THE BENEFIT OF THE NGC.

(f) I and/or the Company will be liable for any and all damages suffered by the NGC as a result of a breach of any of the above undertakings.

Signature: _____

Name/Nom: _____
Please print /Veuillez écrire en lettres moulées

Company/
Compagnie: _____

Address: _____

e) convenons que l'information qui sera acquise au moment où les conditions du MBAC auront été satisfaites doit être protégée de la même manière que le sont mes propres secrets commerciaux et que cette information confidentielle sera conservée au bénéfice du MBAC;

f) serons responsables de tous les dommages subis par le MBAC et résultant de la violation d'un des engagements susmentionnés.

Witness / Témoin

Signed at / Fait à _____, this / le _____
_____.

Fin de l'Appendice B - Convention de confidentialité

Fin de la Section E



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

SECTION F: OFFRE DE PRIX

F.1 LES SIGNATURES

Comme Soumissionnaire, si notre soumission est choisie par le Musée des beaux-arts du Canada, Je/Nous m'engagerai/nous engagerons à être lié(s) par les modalités et conditions de ce contrat, #NGC112310. En signant cette page, nous déclarons que notre proposition est valable en tous points, notamment pour ce qui est des prix, pendant 60 jours civils à partir de la date de clôture de cette Demande de propositions comme spécifié dans la Section F.2.3 de cette DDP.

Entreprise : _____
Nom légal du Soumissionnaire (caractères d'imprimerie)

Signature : _____
Personne autorisée

Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entreprise
(caractères d'imprimerie)

Signature : _____
La personne autorisée

Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entreprise
(caractères d'imprimerie)

Signature : _____
Témoin

Daté à _____
Ville Province

Le _____ jour de _____ 2015



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

F.2 **DISPOSITION GÉNÉRALE**

Le Soumissionnaire convient des dispositions **obligatoires (O)** suivantes :

- F.2.1** La période du contrat commencera à la date fixée par avis écrit du Musée des beaux-arts du Canada.
- F.2.2** La présente demande de soumission annule et remplace, toutes les communications, négociations et conventions reliés à ces services qui ne figurent pas dans la demande de soumission remplie.
- F.2.3** La présente Offre est irrévocable dans les **60 jours** qui suivent la date limite de réception des soumissions; cependant, cette période de 60 jours peut être portée jusqu'à 90 jours par demande écrite du Musée des beaux-arts du Canada.
- F.2.4** Si, pour quelque raison que ce soit, le MBAC ne reçoit pas du Soumissionnaire, **en moins de 15 jours ouvrables** de la réception du contrat par l'entrepreneur, le contrat signé et exécuté par le Soumissionnaire retenu, le MBAC pourrait accepter une autre offre.
- F.2.5** L'offre **doit (M)** être validée conformément aux conditions suivantes :
- a) « **Société à responsabilité limitée** »: dans l'espace prévu à cet effet, inscrire en caractères d'imprimerie les noms et titres des signataires dûment autorisés. Ces derniers doivent y apposer leur signature, à côté du sceau officiel de la société.
 - b) « **Associés** »: Tous les associés doivent signer en présence d'un témoin, et leur nom doit être inscrit en lettre moulée ou être dactylographié dans l'espace prévu. Si tous les associés ne signent pas ou si le signataire n'est pas un associé, il faut joindre, au document de soumission, un exemplaire certifié du règlement signé par tous les associés autorisant cette personne ou ces personnes à signer le document en leur nom. Un sceau coloré adhésif est apposé à côté de chaque signature sauf dans la province de Québec.
 - c) « **Propriétaire unique** » : Le propriétaire unique doit signer en présence d'un témoin, et son nom doit être inscrit en lettres moulées ou être dactylographié dans l'espace prévu. Si le signataire n'est pas le propriétaire unique, il faut joindre au document de soumission un exemplaire certifié du règlement signé par le propriétaire unique autorisant cette personne ou ces personnes à signer le document. Un sceau adhésif en couleur doit être apposé à côté de la signature du propriétaire unique.



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

- d) « **Coentreprise** » : Les signatures autorisées de chaque membre de la co-entreprise doivent être inscrites, et leur nom et leur titre doivent être dactylographiés ou inscrits en lettres moulées dans l'espace prévu. Chacun des signataires participants doit signer le document de la façon qui correspond à ses modalités particulières, qui sont décrites plus en détail dans à la section A.8.

F.3 **DESCRIPTION DE PRIX**

Les Soumissionnaires **devront (O)** compléter et soumettre ces feuilles de tarification dans la section F.4.

F.3.1 Le prix unitaire est un montant global **devra (O)** inclure le prix pour :

- Matériaux
- Les coûts d'administration,
- Allocations,
- Frais de supervision,
- Responsabilités de l'employeur,
- Assurance,
- Outils et équipements,
- Frais transport,
- Frais de stationnement
- Frais généraux et profits
- Toute autre responsabilité qu'elle soit fournir, notamment les véhicules de service, si applicable.

F.3.2 Tous les prix **devront (O)** être :

- Exprimés en dollars canadiens
- Tous les prix doivent être F.A.B. destination
- Exclure les taxes applicables



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

F.4 OFFRE DE PRIX

Sur la base des exigences de la présente demande de propositions s'il vous plaît fournir au MBAC votre tarification globale pour fournir les services décrits (la tarification doit exclure les taxes).

	Description	Coût
Livrable 1.	A. Audit des méthodes et des manuels de formation dans tous les services qui travaillent en première ligne (Services aux visiteurs, Boutique, Éducation, Membres, Sécurité, etc.).	\$
	B. Analyser et rendre compte des constatations de l'audit comparativement aux normes dans ce domaine et aux pratiques actuelles au MBAC.	\$
	C. S'inspirant de cette recherche et de l'audit interne, proposer une structure qui puisse promouvoir, soutenir et maintenir des efforts concertés de formation en matière de culture axée sur les visiteurs dans tous les services du MBAC.	\$
	D. Élaborer un module de formation sur mesure qui corresponde aux propositions en matière de valeurs fondamentales du MBAC et à la promesse liée à notre marque en ce qui a trait à l'excellence des services aux visiteurs. Ce module devrait être adaptable et pouvoir éventuellement être pris en charge par les services de première ligne. Une formation sur ce module mis à jour devrait être offerte aux chefs de services et aux surveillants du personnel de première ligne au MBAC.	\$



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

Livrable 2.	<p>Offertes à tout le personnel de première ligne, ces séances visent à passer en revue et s’il y a lieu à mettre à jour les éléments de base de l’approche axée sur les visiteurs, sa pertinence dans le contexte du MBAC, des exemples et des techniques spécifiques, etc.</p> <p>Idéalement, les séances de formation devraient comporter des exercices de promotion du travail d’équipe et de communication qui favorisent une meilleure compréhension du style de communication personnelle propre à l’approche axée sur les visiteurs.</p> <p>Pour une plus grande cohérence du contenu et de la présentation, les propositions en matière de valeurs fondamentales du MBAC et à la promesse liée à notre marque devraient être rappelées tout au long de ces séances.</p>	\$
	COÛT TOTAL	\$

FIN DE LA SECTION F



SECTION G: FORMULAIRES

G.1 INFORMATION D'ENTREPRISE

SOUSSION À : LE MUSÉE DES BEAUX-ARTS DU CANADA

Nom légal de l'entreprise	
Numéro d'entreprise :	
Adresse d'affaires complète	
Numéro de téléphone : Bureau : () Cellulaire : ()	Numéro de télécopieur : ()
Adresse courriel :	
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (caractères d'imprimerie)	

Le Soumissionnaire soussigné offre, par la présente, au Musée des beaux-arts du Canada de fournir toute la main d'œuvre, tous les matériaux, les outils et l'équipement nécessaires à l'exécution des services, et d'exécuter avec soin et dans les règles de l'art les travaux décrits dans la Section C, Portée des services de cette Demande de propositions.



G.2 ACCEPTATION ET CONFORMITÉ AUX CONDITIONS

J'/NOUS

Nom légal du Soumissionnaire

Ai/avons lu et compris en entier la Demande de propositions, qui consiste en les documents suivants :

- ✓ Section A : Instructions et renseignements à l'intention des Soumissionnaires
- ✓ Section B : Instructions pour la préparation de la soumission
- ✓ Section C : Portée des services
- ✓ Section D : Évaluation et critères de sélection
- ✓ Section E : Contrat et conditions
- ✓ Section F : Offre de prix
- ✓ Section G : Formulaires
- ✓ Devis, dossier disponible sur le site web Achats et Ventes
- ✓ Addenda, si le MBAC en émet avant la date de clôture

L'achèvement du tableau ci-dessous garantira au MBAC que vous avez reçu et tenu compte de cette information dans votre totale financière. Nonobstant toute autre disposition de la présente AO, le MBAC conserve le pouvoir discrétionnaire de contacter les soumissionnaires après la soumission des offres en ce qui concerne l'absence de liste d'Addenda pour obtenir la confirmation que tous les Addenda ont été abordés dans la proposition. Le défaut de fournir la confirmation demandée dans le délai stipulé par le NGC lors de la réalisation d'une telle demande **doit (O)** entraîner la disqualification de la proposition.

Numéro	La Date d'émission



**Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs**

ET, consent à, et accepte, comme des exigences obligatoires de cette Soumission, les exigences suivantes :

- a) Tous les appendices de la Section E, en entier, non modifiés, telles qu'ils apparaissent; ET
- b) Que les documents compris dans cette Soumission ne seront pas modifiés ou effacés de quelque façon que ce soit, y compris une modification par l'addition d'une nouvelle stipulation qui pourrait avoir comme effet de déroger d'une stipulation originale obligatoire.

J'/(NOUS) INDIQUE (INDIQUONS) MON (NOTRE) ENTIÈRE ACCEPTATION ET CONFORMITÉ À CES CONDITIONS OBLIGATOIRES, PAR MA (NOTRE) SIGNATURE CI-DESSOUS.

Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du Soumissionnaire

Signature

Date



Demande de propositions n° NGC112310
La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

G.3 EXIGENCES OBLIGATOIRES ET LISTE DE CONFORMITÉ POUR LES SOUMISSIONNAIRES

(Avez-vous inclus les items suivants dans votre soumission ?)

SECTION ET ARTICLE CITÉS COMME SOURCE DE RÉFÉRENCE	INFORMATION À INCLURE AVEC LA SOUMISSION	EN CONFORMITÉ? PRIÈRE D'INDIQUER	
		OUI	NON
Section A.8 F.2.5 c)	Est-ce que votre entreprise peut être considérée comme une co-entreprise ? Si oui, avez-vous inclus les renseignements appropriés?		
Section A.6.1 a) B.1.1	Avez-vous soumis un original signé et quatre (4) copies et une copie sur USB de la Section D, Évaluation et critères de sélection ?		
Section A.6.1 b) B.1.1	Avez-vous inclus un original signé et trois (3) copies et une copie sur USB de la Section G, Formulaires ? (y compris G.4 – Addenda)		
Section A.6.1 c) B.1.2	Avez-vous soumis la Section F, Offre de Prix dans une enveloppe distincte?		

FIN DE LA SECTION G

FIN DU DOCUMENT – NGC112310