

N° de l'invitation - Sollicitation No.
3000758808
N° de réf. du client - Client Réf. No.
1000505198

N° de la modif - Amd. No.

Id de l'acheteur - Buyer ID
seobrien

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

Anciens Combattants Canada

Attn: Susan O'Brien
susan.obrien@veterans.gc.ca

REQUEST FOR PROPOSAL

DEMANDE DE PROPOSITION
v.02_e

Proposal To: Veterans Affairs Canada

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

Proposition aux: Anciens Combattants Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés

Instructions: See Herein
Instructions : Voir aux présentes

Comments - Commentaires

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

Issuing Office – Bureau de distribution
Veterans Affairs Canada
Procurement & Contracting – Bid Receiving Unit
161 Grafton Street Ramp
PO Box 7700 Charlottetown, PE
C1A 1L1

Title – Sujet Services de planification, d'animation et de rédaction pour la Stratégie de l'expérience du visiteur	
Solicitation No. – N° de l'invitation 3000758808	Date 2023-03-02
GETS Reference No. – N° de reference de SEAG -	
File No. – N° de dossier 1000505198	CCC No. / N° CCC - FMS No. / N° VME
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 14 :00 PM on – le 2023/03/28	Time Zone Fuseau horaire Heure avancée de l'est HAE
F.O.B. - F.A.B. <i>Plant-Usine:</i> <input type="checkbox"/> <i>Destination:</i> <input type="checkbox"/> <i>Other-Autre:</i> <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Susan O'Brien	Buyer Id – Id de l'acheteur 01Imc
Telephone No. – N° de téléphone : (902) 314-8488	FAX No. – N° de FAX
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : See Herein	

Delivery required - Livraison exigée See Herein	Delivered Offered – Livraison proposée
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)- Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	4
1.1 INTRODUCTION.....	4
1.2 SOMMAIRE	4
1.3 COMPTE RENDU.....	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	5
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	5
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	5
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	5
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	6
2.5 LOIS APPLICABLES	7
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	7
2.7 CONFÉRENCE DES SOUMISSIONNAIRES.....	7
2.8 VISITE FACULTATIVE DES LIEUX <i>OU</i> VISITE OBLIGATOIRE DES LIEUX	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.9 FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	7
2.10 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	7
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	9
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	9
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	10
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	10
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	10
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	12
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	12
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	12
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	14
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6.3 GARANTIE FINANCIÈRE DE SOUMISSION.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6.4 EXIGENCES RELATIVES AUX MARCHANDISES CONTRÔLÉES	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6.5 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	14
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX OU BESOIN	14
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	14
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	14
7.4 DURÉE DU CONTRAT.....	14
7.5 RESPONSABLES.....	14
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	15
7.7 PAIEMENT	15
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	17
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	17
7.10 LOIS APPLICABLES	17
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	17
7.12 CONTRAT DE DÉFENSE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

7.13	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN OU ENTREPRENEUR ÉTRANGER)	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
7.14	ASSURANCES OU EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	18
7.15	PROGRAMME DES MARCHANDISES CONTRÔLÉES.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
7.16	LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
7.17	... (INSÉRER LE TITRE DE LA CLAUSE DU GUIDE DES CCUA APPROPRIÉE)...	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
7.18	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	18
7.19	... (INSÉRER LE TITRE DE LA CLAUSE DU GUIDE DES CCUA APPROPRIÉE)...	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X »	20
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX OU BESOIN.....	20
ANNEXE « X »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	BASE DE PAIEMENT	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	45
	INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	45
ANNEXE « X » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES OU FORMULAIRE MDN 626 AUTORISATION DE TÂCHES.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X » PLAN DES AVANTAGES POUR LES INUITS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X » ÉVALUATION DU PLAN DES AVANTAGES POUR LES INUITS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE « X », RAPPORT D'ÉTAPE DU PLAN DES AVANTAGES POUR LES INUITS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept 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 soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions; |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission; |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. |

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les instruments de paiement électronique, les exigences en matière d'assurance, et toute autre annexe.

1.2 Sommaire

Anciens Combattants Canada a besoin des services d'une entreprise de conception de l'expérience des visiteurs pour fournir des services de planification, d'animation, d'analyse et de rédaction afin de créer des stratégies relatives à l'expérience des visiteurs propres au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel en France.

La période du contrat s'étendra de la date d'attribution du contrat au 31 mars 2024.

1.3 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions 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 soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document [2003](#), (2022-03-29) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document [2003](#), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 120 jours

2.2 Présentation des soumissions

2.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des 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. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définition

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 incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période

du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie 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, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.
- c. En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire 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, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 5 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions 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 soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur Île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne 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 soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard 5 jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Ancient Combattants Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la [*Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État*](#) :

- l'objet principal du contrat ou des biens livrables en vertu du contrat est d'obtenir des connaissances et des renseignements qui seront diffusés au public;

2.8 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- (a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- (b) Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web du Canada [Achats et ventes](#), sous le titre « [Processus de contestation des soumissions et mécanismes de recours](#) », fournit de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment :
 - Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
 - Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)
- (c) Les fournisseurs devraient savoir que des **délais stricts** sont fixés pour le dépôt des plaintes et qu'ils varient en fonction de l'organisation concernée. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement s'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.

2.9 Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

Le gouvernement du Canada a mis sur pied le BOA afin d'offrir aux soumissionnaires canadiens un moyen impartial et indépendant pour déposer leurs plaintes concernant l'attribution de certains contrats fédéraux de moins de 30 300 \$ pour les biens et de 121 200 \$ pour les services. Si vous avez des préoccupations concernant l'attribution d'un contrat fédéral dont la valeur est inférieure à ces montants, vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel à l'adresse boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone en composant le 1-866-734-5169, ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA ou pour déterminer si vos préoccupations relèvent du mandat de l'ombudsman, veuillez consulter le [*Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*](#) ou le site [*Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement*](#).

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes comme suit :

Section I : Soumission technique
Section II : Soumission financière
Section III : Attestations

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec à l'annexe « B ») la base de paiement.

1.1.2 Paiement électronique de factures – soumission

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter l'annexe « D » Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si l'annexe « D » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

(a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation.

b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

4.1.1 Évaluation technique

Consultez l'annexe C – Critères techniques.

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Consultez l'annexe C – Critères techniques.

4.1.1.2. Critères techniques cotés

Le prix de la soumission sera évalué en dollars canadiens, taxes applicables en sus. Les droits de douane canadiens sont inclus. Le prix évalué ne comprendra pas les frais de déplacements et de subsistance (annexe B – Base de paiement, partie B).

4.2 Méthode de sélection (Note combinée la plus haute sue le plan de mérite technique et du prix)

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de 85 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 115 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences « a » ou « b » ou « c » seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 60% sera accordée au mérite technique et une proportion de 40% sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 60%.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 40%.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 60/40 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (60%) et du prix (40%)

		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Prix évalué de la soumission		\$55,000.00	\$50,000.00	\$45,000.00
Calculs	Note pour le mérite technique	51.11 $115/135 \times 60 =$	$89/135 \times 60 =$ 39.56	$92/135 \times 60 =$ 40.89
	Note pour le prix	32.73 $45/55 \times 40 =$	36.00 $45/50 \times 40 =$	$45/45 \times 40 =$ 40.00
Note combine		83.84	75.56	80.89
Évaluation globale		1^{er}	3^e	2^e

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.

5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.3.1 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

5.2.3.2 Études et expérience

5.2.4.4.1 Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) (2010-08-16), Études et expérience

PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

6.1 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe « A ».

6.2 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat 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.

6.2.1 Conditions générales

[2035 \(2022-12-01\)](#), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.3 Exigences relatives à la sécurité

6.3.1 Le contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au March 31, 2024 inclusivement

6.5 Responsables

6.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Susan O'Brien
Titre : Conseillère ministérielle
Anciens Combattants Canada

Téléphone : 902 314 8488
Courriel : susan.obrien@veterans.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

6.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est : ([à insérer lors de l'attribution du contrat](#))

Nom : _____
Titre : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

6.5.3 Représentant de l'entrepreneur (à insérer lors de l'attribution du contrat)

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

6.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

6.7 Paiement

6.7.1 Base de paiement

Pour les travaux décrits à la section 5 de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé des prix unitaire(s) ferme(s) dans « l'annexe B », selon un montant total de _____ \$ ([insérer le montant au moment de l'attribution du contrat](#)). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

6.7.2 Limitation des dépenses pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés

En ce qui concerne les exigences de déplacement décrites à la section 9 de l'énoncé des travaux à l'annexe A, l'entrepreneur sera payé pour ses frais de déplacement et de subsistance autorisés raisonnablement et correctement engagés dans l'exécution des travaux effectués, livrés ou exécutés à l'extérieur du Canada au prix coûtant, sans aucune indemnité pour profit et frais administratifs, conformément aux frais de repas et de véhicule privé prévus aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte; et avec les autres dispositions de la directive faisant référence aux « voyageurs », plutôt que celles faisant référence aux « employés », à une limite de dépenses de 20 000,00 \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada n'acceptera pas les frais de déplacement et de subsistance qui pourraient devoir être engagés par l'entrepreneur pour toute réinstallation des ressources nécessaires pour satisfaire à ses obligations contractuelles.

Tous les déplacements doivent avoir l'autorisation préalable du chargé de projet.

Les frais de déplacement et de séjour autorisés seront payés sur présentation d'un état détaillé accompagné de reçus. Tous les paiements sont soumis à un audit gouvernemental.

6.7.3 Modalités de paiement (Paiements d'étape)

Le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier des étapes détaillé dans le contrat et les dispositions de paiement du contrat si :

- a. une demande de paiement exacte et complète en utilisant le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), Demande de paiement progressif, et tout autre document exigé par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;
- b. toutes les attestations demandées sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#) ont été signées par les représentants autorisés;
- c. tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.

6.7.4 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Dépôt direct (national et international) ;

6.7.5 Vérification discrétionnaire des comptes

1. Les éléments qui suivent peuvent faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement avant ou après le paiement :
 - a. Le montant réclamé en vertu du contrat, calculé conformément à la base de paiement, y compris le temps facturé.
 - b. L'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur.
 - c. Le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation appropriée. Le but d'une telle vérification est de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités pendant une période précise et choisie, est raisonnable et justifié par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations de prix ou de taux antérieurs.
 - d. Tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au meilleur client. Une telle vérification viserait à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
2. Tout paiement effectué avant la fin de la vérification des comptes sera considéré uniquement comme paiement provisoire et devra faire l'objet d'un rajustement dans la mesure requise pour tenir compte des résultats de cette vérification. Pour tout paiement en trop, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le trop-payé.

6.8 Instructions relatives à la facturation – demande de paiement progressif

1. L'entrepreneur doit soumettre une demande de paiement en utilisant le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), Demande de paiement progressif.
Chaque demande doit présenter:
 - a. toute l'information exigée sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#);
 - b. toute information pertinente détaillée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
 - c. la description et la valeur de l'étape réclamée selon la description au contrat.
 Chaque réclamation doit être appuyée par :
 - a. une copie des reçus pour tous les frais de déplacement et de séjour (le cas échéant)
2. Les taxes applicables doivent être calculées pour le montant total de la demande, avant l'application de la retenue. Au moment de la demande de la retenue, il n'y aura pas de taxes applicables à payer car celles-ci ont été réclamées et sont payables sous les demandes de paiement progressif précédentes.
3. L'entrepreneur doit préparer et certifier un original de la demande sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), et les envoyer au chargé de projet identifié sous l'article intitulé « Responsables » du contrat pour fin d'attestation après l'inspection et l'acceptation des travaux.
Le chargé de projet fera parvenir l'original de la demande à l'autorité contractante pour attestation et présentation au Bureau du traitement des paiements pour toutes autres attestations et opérations de paiement.
4. L'entrepreneur ne doit pas soumettre de demandes avant que tous les travaux identifiés sur la demande soient complétés.

6.8.1 Calendrier des étapes

Le calendrier des étapes selon lequel les paiements seront faits en vertu du contrat est comme suit :

Numéro de l'étape	Livrable	Montant ferme
1.	Réussite des étapes 1 à 4	\$
2.	Remboursement des frais de voyage jusqu'à une limite de 20 000,00 \$ CAD	\$
3.	Réussite et acceptation du rapport final	\$

6.9 Attestations et renseignements supplémentaires

6.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

6.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur île du prince edward et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

6.11 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 la convention;
- b) les conditions générales – 2035 (2022-12-01), conditions générales – besoins plus complexes de services;
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », critères d'évaluation technique ;
- f) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée ou modifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le _____ » ou « modifiée le _____ » et inscrire la ou les dates des clarifications ou modifications*) y compris son PAI (*s'il y a lieu*).

6.12 Assurances

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 bénéficiaire et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

6.13 Règlement des différends

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.
- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du marché, d'informer rapidement toute autre partie des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les résoudre.
- (c) Si les parties n'arrivent pas à résoudre un différend au moyen de la consultation et de la collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le problème.
- (d) Vous trouverez des choix de services de règlement extrajudiciaire des différends sur le site Web Achats et ventes du Canada sous le titre « [Règlement des différends](#) ».

6.14 Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

6.14.1 Règlement de différends

Les parties conviennent de déployer tous les efforts raisonnables, de bonne foi, pour régler à l'amiable l'ensemble des réclamations ou des différends relatifs au contrat au moyen de négociations entre les représentants des parties autorisés à régler les litiges. Si les parties ne parviennent pas à un accord dans les 25 jours ouvrables après le signalement initial du litige, par écrit, auprès de l'autre partie, l'une ou l'autre partie peut communiquer avec le BOA pour demander des services de règlement des différends/de médiation. Vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel à l'adresse boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone en composant le 1-866-734-5169, ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA, veuillez consulter le [Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#) ou le site [Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement](#).

6.14.2 Administration de contrats

Le gouvernement du Canada a mis sur pied le BOA afin d'offrir aux soumissionnaires canadiens un moyen impartial et indépendant pour déposer leurs plaintes concernant l'administration de certains contrats fédéraux, et ce, peu importe leur valeur. Si vous avez des préoccupations concernant l'administration d'un contrat fédéral, vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel à boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone en composant le 1-866-734-5169 ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA, veuillez consulter le [*Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*](#) ou le site [*Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement*](#).

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

TITRE : Services de planification, d'animation et de rédaction pour la Stratégie de l'expérience du visiteur

1. Contexte

Le mandat d'Anciens Combattants Canada (ACC) est de veiller au bien-être des vétérans et de leur famille ainsi que de promouvoir la reconnaissance et le souvenir des réalisations et des sacrifices des militaires qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix.

Dans le cadre de ses responsabilités commémoratives, ACC est le gardien de 15 sites commémoratifs de la Première Guerre mondiale en Europe et en Turquie. Ces sites comprennent le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, dans le nord de la France. Ensemble, ces sites accueillent environ 900 000 visiteurs chaque année. Ces monuments commémoratifs phares sont les deux seuls lieux historiques nationaux du Canada situés à l'extérieur des frontières canadiennes. Les responsabilités d'ACC à l'égard de ces sites comprennent la préservation, l'entretien et la présentation, ce qui nécessite une expérience du visiteur solide pour favoriser l'achalandage de visiteurs aux sites ainsi qu'un lien significatif avec les Canadiens de l'autre côté de l'océan. Les deux sites comprennent des monuments commémoratifs, des cimetières et des éléments paysagers datant de la Première Guerre mondiale (tels que le champ de bataille et les tranchées sur les deux sites, un tunnel préservé à Vimy, etc.) ainsi que des centres d'accueil des visiteurs comportant des expositions permanentes. Le Programme de guides étudiants d'Anciens Combattants Canada en France soutient également l'expérience des visiteurs; ce sont 50 à 55 étudiants canadiens qui travaillent comme guides sur le site pendant trois sessions de travail, et ce, tout au long de l'année.

2. Aperçu du projet

Afin de se souvenir à jamais des réalisations, des services et des sacrifices de ceux qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale, les sites commémoratifs doivent demeurer pertinents et intéressants, et une destination de choix. Des stratégies axées sur l'expérience du visiteur sont requises pour appuyer cette mission en guidant les activités d'interprétation et de programmation sur les deux lieux historiques nationaux d'ACC.

La Stratégie de l'expérience du visiteur, élaborée par Parcs Canada, est une méthode de planification localisée en neuf étapes. Elle aborde l'ensemble des aspects liés à l'expérience du visiteur. La Stratégie de l'expérience du visiteur a pour but de définir des mesures d'élaboration et de promotion de produits, d'activités et de services qui contribueront à l'atteinte des objectifs de ces sites d'Anciens Combattants Canada au cours des cinq prochaines années. Le plan nous aidera à créer une expérience du visiteur captivante pour nos publics cibles et nous permettra d'atteindre des résultats de rendement mesurables.

Un résumé du processus en neuf étapes de la Stratégie de l'expérience du visiteur se trouve dans la pièce jointe A. Un travail important a déjà été réalisé à l'appui des étapes 2 à 5 (c.-à-d. objet et portée, essence du lieu, publics cibles et évaluation de l'expérience des visiteurs). Le présent énoncé des travaux décrit les efforts requis pour créer deux (2) stratégies individuelles axées sur l'expérience du visiteur pour a) le Mémorial national du Canada à Vimy; et b) le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel.

Aux fins du présent énoncé des travaux, le tourisme du patrimoine naturel ou culturel comprend : le tourisme commémoratif, le tourisme patrimonial, le tourisme culturel, le tourisme durable, les loisirs de plein air, le tourisme en milieu sauvage, les aires protégées, les musées, les sites culturels ou historiques ainsi que les parcs publics ou privés.

3. Objectif

Fournir des services de planification, d'animation, d'analyse et de rédaction en vue de créer des stratégies axées sur l'expérience du visiteur propres au site a) du Mémorial national du Canada à Vimy; et b) du Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel.

Dans le cadre de la Stratégie de l'expérience du visiteur mise au point, l'entrepreneur tâchera de faire ce qui suit :

- A. Définir ce qui caractérise et rend le site, ses secteurs et ses services clés (l'esprit et l'essence du site) uniques.
- B. Aider ACC à cibler des offres d'expérience du visiteur attrayantes pour nos marchés cibles.
- C. Permettre à ACC de définir et d'atteindre des résultats de rendement mesurables.
- D. Collaborer avec les employés d'ACC à l'élaboration d'une gamme d'options d'expérience du visiteur, en plus de mettre l'accent sur la création future de nouveaux produits, de nouvelles activités et de nouveaux services, ou sur la modification des produits, activités et services existants.
- E. Améliorer l'offre touristique du site (produits, services) sur une période de cinq ans, afin de maintenir ou d'accroître l'achalandage sur le site.

4. Compétences et expérience

Le présent énoncé des travaux concerne la prestation de services de planification, d'analyse, d'animation et de rédaction pour les étapes 1 à 9 de la méthode de la Stratégie de l'expérience du visiteur (voir la pièce jointe A). L'entrepreneur devra posséder un éventail de compétences couvrant un certain nombre de spécialisations et de disciplines liées à l'industrie du tourisme.

Les compétences et spécialisations requises pour ce projet comprennent, entre autres : la recherche, l'analyse, l'animation, la planification, la rédaction et l'établissement de rapports; de l'expérience dans la rédaction et la planification interprétatives, la planification des services aux visiteurs et les opérations connexes; la création de produits fondés sur le marché; la segmentation et l'analyse du marché; et la planification et la promotion du tourisme. De l'expérience en animation d'ateliers, de consultations et de réunions multisites en ligne sera également requise.

Bien que les rapports définitifs soient préparés dans une seule langue, l'entrepreneur doit démontrer la capacité de l'équipe à communiquer efficacement et couramment en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit. Une expérience antérieure dans la préparation des stratégies axées sur l'expérience du visiteur de Parcs Canada est un atout.

5. Portée des travaux

Le présent énoncé des travaux couvre la création de stratégies axées sur l'expérience du visiteur distinctes pour chacun des sites décrits. Même si ces plans seront élaborés en parallèle, il est possible qu'ils contiennent du contenu commun dans certaines circonstances. Lors de chacune des étapes décrites ci-dessous, des plans de projet, des produits livrables et des échéanciers seront élaborés dans le but de créer des livrables distincts pour chacun des sites à chaque étape, de même qu'un rapport définitif distinct pour chaque site. Les produits livrables des étapes individuelles peuvent être effectués simultanément. Des ateliers complémentaires peuvent être programmés pour le même jour, si les échéanciers le permettent.

5.1 Étape 1 : Préparation

Tâches

- Planification et préparation

Préparation

- Assister à une première rencontre (par vidéoconférence).
- Lire la documentation fournie par Anciens Combattants Canada afin d'acquérir des connaissances de base sur le Ministère.
- Lire la documentation propre au mémorial fournie par ACC afin d'acquérir des connaissances de base sur les sites commémoratifs.
- Lire les documents propres à la Stratégie de l'expérience du visiteur fournis par ACC afin d'acquérir des connaissances de base sur la méthode de planification en ce qui concerne l'expérience du visiteur et le site.
- Lire les documents fournis par ACC afin de comprendre le contexte de l'industrie touristique.
- Examiner le travail antérieur effectué par ACC à l'appui des étapes 2 à 5 de la méthode de la Stratégie de l'expérience du visiteur.
- Préparer l'animation des ateliers.

Produits livrables

- Méthode et échéancier du projet (Remarque : La planification d'ateliers, de recherches ou de consultations détaillées à différentes étapes peut être combinée pour maximiser l'efficacité et tirer parti des similitudes. Les participants aux ateliers seront les mêmes pour les deux sites.)
- Voyage en France aux fins d'orientation sur le site, pour organiser des ateliers initiaux et pour effectuer des évaluations sur place. (Remarque : Il s'agit de la seule possibilité d'activité sur place, car tous les autres travaux auront lieu en ligne. Il faut établir les échéanciers et planifier les activités de façon à maximiser les possibilités de recherche et d'évaluation lors des étapes ultérieures de la visite initiale sur place.)

5.2 Étape 2 : Objectifs et portée

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Animer un atelier en vue d'effectuer une analyse FFPM (Forces, faiblesses, possibilités, menaces) pour les deux sites afin de comprendre, de confirmer et d'analyser la position actuelle de chacun. Cela comprendra : l'animation d'un atelier en petit groupe nécessitant une série d'activités; la collecte des résultats de l'atelier; la direction de l'analyse des résultats de l'atelier; et la synthèse des résultats sous forme d'une analyse FFPM. La définition des objectifs de la Stratégie de l'expérience du visiteur se fondera sur cette analyse.

- Aider ACC à définir des mesures et des initiatives en collaborant à l'établissement et au positionnement d'objectifs et d'instruments qui nous permettront de tirer parti des points forts, de réduire au minimum les points faibles, de saisir les occasions et de contrer les menaces.
- Définir l'approche, la vision et les objectifs.
- Examiner et analyser les exigences réglementaires applicables au Canada et en France.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 2 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).

- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.3 Étape 3A : Essence du lieu

Tâches

- Planification et préparation
 - Animation d'ateliers
 - Rédaction et établissement de rapports
- Animer jusqu'à concurrence de quatre ateliers (internes et externes pour chaque site) ainsi que des séances de consultation avec des intervenants externes individuels, s'il y a lieu, en vue de définir l'essence des sites d'un point de vue touristique, et de définir l'énoncé de l'essence du lieu pour chaque site. Il ne s'agit PAS d'évaluer les activités proposées, mais plutôt de rédiger une ébauche de l'énoncé qui définit le site en général et son intérêt pour les visiteurs potentiels. Il ne s'agit pas non plus d'une affirmation d'intégrité commémorative ou d'intégrité écologique, mais l'énoncé sur l'essence du lieu peut s'en inspirer. Il définira véritablement l'essence du site et établira le contexte pour d'autres activités d'élaboration de la Stratégie de l'expérience du visiteur.
- Mener à bien les travaux préparatoires, les ateliers et les travaux de suivi. Au cours des ateliers, les participants se verront poser une série de questions et aborderont une série de défis qui les aideront à définir l'énoncé.
- Établir l'identité des sites et celle de leurs secteurs ainsi que les raisons pour lesquelles les gens devraient visiter les sites.
- Résumer brièvement les qualités qui rendent ces sites uniques et décrire les qualités récréatives, esthétiques, éducatives et expérientielles des lieux.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 3A (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.4 Étape 3B : Cadre thématique

Cette étape vise à développer et à approfondir l'énoncé d'essence du lieu pour soutenir les services d'interprétation et l'élaboration de produits d'interprétation pour les publics clés.

Tâches

- Planification et préparation
 - Animation d'ateliers
 - Rédaction et établissement de rapports
- Organiser un atelier (avec la possibilité de deux ateliers distincts pour chaque site) afin de déterminer les cadres thématiques à utiliser pour les services d'interprétation des sites. Créer un thème principal pour chaque site ainsi que trois à cinq sous-thèmes. Ces thèmes doivent être axés sur les intérêts des groupes cibles tout en respectant l'histoire naturelle et culturelle des sites.
- Des exemples de sites commémoratifs similaires en Europe, de sites semblables au sein du portefeuille de Parcs Canada et de tendances de l'industrie devraient être pris en compte.
- L'évaluation des thèmes doit tenir compte des facteurs suivants :

- Publics visés et la manière dont leurs besoins précis (intérêts, valeurs, etc.) sont satisfaits
- Thèmes tenant compte des points forts du site et représentant son essence
- Thèmes similaires que l'on retrouve dans d'autres offres touristiques de la région, afin d'éviter que les thèmes proposés soient redondants
- La manière dont les thèmes peuvent être interprétés et comment ils seront éloquentes aux yeux des visiteurs

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 3B (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.5 Étape 4 : Détermination des publics cibles

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Utiliser les données sur le public cible (c.-à-d., les statistiques d'achalandage, les enquêtes auprès des visiteurs) pour faciliter la compréhension des visiteurs actuels, l'examen des offres touristiques et des efforts promotionnels dans chaque région, la sélection des publics cibles et la définition des publics cibles.

- Examiner les offres touristiques et les efforts de promotion dans la région.
- Porter une attention particulière aux principaux publics cibles des sites commémoratifs d'ACC.
- Analyser les renseignements pertinents fournis par ACC (plans stratégiques, résultats des sondages auprès des visiteurs, etc.).
- Cibler et caractériser les marchés actuels et potentiels (y compris les marchés de niche).
- Cibler et sélectionner des publics cibles au Canada et en Europe.
- Cerner les besoins et les attentes des publics cibles en examinant les tendances actuelles en matière de tourisme.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 4 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).
- Préparer un seul rapport sommaire pour les deux sites résumant les constatations principales et les résultats des étapes 2 à 4, y compris :
 - une brève description écrite générale;
 - une infographie d'une page pour chaque site.

5.6 Étape 5 : Évaluations de l'expérience du visiteur

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier

- Rédaction et établissement de rapports

Recensement et évaluation des produits et services existants

À l'aide d'outils d'évaluation de produits et d'un inventaire de produits axés sur l'expérience du visiteur, procéder à une évaluation des sites dans leur ensemble, y compris les produits et services axés sur l'expérience du visiteur offerts sur chaque site et la relation de ces produits et services avec les publics cibles.

Dans le cadre d'un atelier, dresser un inventaire des produits, services, activités et expériences actuellement offerts. Créer un graphique pour chacun de ces éléments à l'aide d'un outil d'évaluation de produit pour déterminer s'ils soutiennent ou non les objectifs et le mandat du site.

- À la suite de l'évaluation, cibler les produits valant la peine d'être conservés et ceux qui ne répondent plus aux besoins des visiteurs.
- Réaliser une évaluation à l'échelle du site, y compris une visite guidée du site avec une petite équipe pour évaluer l'expérience du visiteur du point de vue de tous les publics cibles sélectionnés.
- Établir le lien entre les produits et les besoins ou désirs du marché cible; déterminer ce qui fonctionne bien et quelles sont les améliorations à apporter à chaque étape du cycle de l'expérience du visiteur.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 5 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.7 Étape 6 : Vision de l'expérience du visiteur

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Préparer et animer deux ateliers portant sur la vision de l'expérience du visiteur afin de définir en collaboration une vision de l'expérience du visiteur (une description sous forme de paragraphe) et améliorée de celle-ci dans un avenir clairement visualisé pour chaque zone ou aire d'un site.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 6 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.8 Étape 7 : Occasions liées à l'expérience du visiteur

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Dans le cadre d'un atelier avec le personnel du site, déterminer les produits et services à élaborer ou à améliorer, en fonction des paramètres suivants :

- Respect des sites
- Distinction entre les sites
- Possibilité de joindre les publics cibles
- Correspondance avec les tendances actuelles
- Concurrence
- Potentiel d'attraction

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 7 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

5.9 Étape 8 : Faire de la promotion

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Dans le cadre d'un atelier, organiser l'élaboration d'une série de mesures promotionnelles pour les produits proposés en collaboration avec le personnel d'ACC. Une fois cette tâche terminée, saisir les mesures promotionnelles et produire un rapport sur les résultats.

- Aider à positionner les sites auprès des publics cibles sélectionnés.
- Proposer un ensemble de stratégies se fondant sur les connaissances et les caractéristiques des publics cibles sélectionnés.
- Proposer une stratégie de sensibilisation régionale pour chaque site.

Produits livrables (*un rapport par site, deux rapports au total*)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 8 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).

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

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier
- Rédaction et établissement de rapports

Diriger l'élaboration d'un plan d'action pour chaque site. Le plan d'action doit comprendre des stratégies pour saisir les occasions potentielles sélectionnées aux étapes précédentes. Toutes les mesures de ces approches stratégiques sont présentées de manière à placer la mise en œuvre en priorité et à définir les responsabilités. Cerner les stratégies à mettre en place en présentant les objectifs auxquels elles répondent. Fournir des renseignements sur les éléments suivants :

- Moyens de réussir
- Publics cibles

-
- Échéancier et dates d'échéance
 - Principaux enjeux (emplacement, durabilité, etc.)
 - Conditions à la réussite de la mise en œuvre
 - Incidence sur les plans opérationnel et financier
 - Indicateurs de rendement
 - Création de partenariats et de possibilités d'affaires auprès de tiers, y compris les peuples autochtones en tant que partenaires clés

Produits livrables (un rapport par site, deux rapports au total)

- Préparer une première ébauche des résultats de l'étape 9 (50 %).
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première (75 %).
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche (100 %).
- Préparer un seul rapport sommaire de toutes les étapes, y compris :
 - un résumé général des constatations et des mesures recommandées;
 - un aperçu des constatations principales pour chaque étape (2-9);
 - une infographie distincte pour chaque site résumant les principales recommandations;
 - une courte présentation PowerPoint.

6. Contraintes

Les entrepreneurs utiliseront le processus de planification de la Stratégie de l'expérience du visiteur établi, comme le décrit le présent énoncé des travaux et la pièce jointe A. L'entrepreneur peut introduire des processus de planification supplémentaires, sous réserve de l'approbation de l'autorité du projet, qui complètent le processus de l'expérience des visiteurs défini. Tout nouveau processus de planification doit être conforme à l'objectif de la Stratégie de l'expérience du visiteur et doit être approuvé avant sa mise en œuvre.

Les entrepreneurs devraient supposer qu'ils devront se rendre une fois en France pour s'orienter sur le site, pour organiser des ateliers initiaux et pour effectuer des évaluations sur place et planifier en conséquence. (Voir la section 9, Déplacements, pour obtenir de plus amples renseignements.)

La disponibilité du personnel pour les ateliers et les exercices de groupe est déterminée par les tendances en matière d'achalandage (p. ex., les saisons de pointe sont généralement observées en mai-juin et en octobre-novembre).

L'équipe de soutien aux Opérations européennes d'ACC comprend des membres au Canada et en France. Dans la plupart des cas, la planification des activités en personne doit également comprendre des options de participation virtuelle.

Même si ACC demandera que les produits livrables soient rédigés dans une langue officielle, certaines discussions peuvent avoir lieu dans les deux langues officielles.

7. Produits livrables

L'entrepreneur exécutera les principales tâches décrites à la section 5 de chaque étape énoncée pour une exigence particulière (étapes 1 à 9) et fournira des commentaires sur le processus de planification de la Stratégie de l'expérience du visiteur sous la forme d'un bref rapport.

Les trois tâches principales, dont la taille et la complexité varient selon les étapes particulières énoncées pour l'exigence, comprennent ce qui suit :

- A. Planification et préparation
 - Voir à la méthode et à l'échéancier du projet.
 - Faire un voyage en France pour s'orienter sur le site, pour organiser des ateliers initiaux et pour effectuer des évaluations sur place.
- B. Animation d'atelier
 - Se rendre aux sites pour préparer les ateliers OU prévoir les outils requis pour les ateliers virtuels.
 - Animer les ateliers.
 - Consigner tous les résultats de chaque section des ateliers.
- C. Rédaction et établissement de rapports
 - Préparer et soumettre une première ébauche, pour chaque rapport, rédigée à l'aide des résultats de chaque section des ateliers.
 - Préparer et soumettre une deuxième ébauche d'un rapport à l'aide des résultats de chaque section des ateliers et des commentaires fournis sur la première ébauche.
 - Préparer et soumettre la version définitive d'un rapport selon les résultats de chaque section des ateliers et les commentaires fournis sur la deuxième ébauche.
 - Préparer des rapports sommaires, des infographies et des présentations en utilisant les modèles ministériels prescrits, tout en tenant compte de la présentation uniforme d'ACC et des exigences du guide de rédaction.

8. Responsabilités

Responsabilités de l'entrepreneur

1. Assister aux premières réunions par vidéoconférence.
2. Participer aux réunions, aux appels téléphoniques, aux vidéoconférences et aux visites sur place, s'il y a lieu, dans le cadre de l'échéancier du projet (à discuter avec l'autorité du projet).
3. Lire les documents fournis par Anciens Combattants Canada.
4. Se préparer en prévision des ateliers.
5. Se rendre sur place pour les ateliers OU prévoir les outils requis pour les ateliers virtuels.
6. Animer les ateliers.
7. Recueillir et consigner (électroniquement) les résultats de chaque section des ateliers.
8. Fournir les résultats consignés de chaque section des ateliers à Anciens Combattants Canada.
9. Rédiger et soumettre la première ébauche d'un rapport présentant les résultats de chacune des étapes (1 à 9) ainsi que les activités et ateliers associés à chaque étape. Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première. Rédiger une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche, comprenant les activités et ateliers associés à la commande ainsi que la rétroaction.
10. Préparer, une fois l'étape 5 terminée, un résumé général écrit et une infographie d'une page par site décrivant les constatations et les résultats principaux des étapes 2 à 5.
11. Préparer, une fois l'étape 9 terminée, un résumé général écrit, au moins une infographie pour chaque site, et une courte présentation PowerPoint décrivant les constatations et les résultats principaux de chaque étape.
12. Préparer des graphiques bilingues et les insérer aux rapports et aux présentations, une fois ceux-ci traduits par ACC.
13. Préparer tous les documents à l'aide des modèles fournis et en respectant le guide de rédaction du ministère ainsi que ses exigences en matière de présentation uniforme.

Responsabilités d'Anciens Combattants Canada

1. Organiser une première réunion (vidéoconférence) ou des réunions avec l'entrepreneur pour fournir les documents et répondre à toute question.
2. B. Fournir les documents propres à Anciens Combattants Canada à l'entrepreneur.
3. Fournir les documents propres aux sites commémoratifs à l'entrepreneur.
4. Organiser les volets logistiques de l'ensemble des ateliers et activités, notamment inviter les participants, trouver une plateforme en ligne et fournir les documents.
5. Participer à l'atelier.
6. Fournir des commentaires sur la première ébauche des résultats ou de l'énoncé de tous les rapports ainsi que des ateliers et activités s'y rapportant, pour l'exigence précise.
7. Fournir des commentaires sur la deuxième ébauche des résultats ou de l'énoncé de tous les rapports ainsi que des ateliers et activités s'y rapportant, pour l'exigence précise.
8. Coordonner l'ensemble des communications entre l'entrepreneur et les sites.
9. Traduire les rapports une fois qu'ils ont été approuvés par ACC.

9. Déplacements

Les ressources de l'entrepreneur seront tenues de se rendre en France une (1) fois, pour une période de 14 jours, dans le cadre d'activités en personne et de recherches menées par un maximum de deux personnes. Dans le cadre des recherches, il sera nécessaire de visiter des sites semblables qui peuvent se trouver jusqu'à quatre heures de route du Monument commémoratif du Canada à Vimy.

10. Capacité bilingue

Étant donné que les sites commémoratifs d'ACC sont situés en France, les entrepreneurs doivent être en mesure d'effectuer toutes les recherches et les consultations avec les intervenants internationaux, en plus de comprendre les besoins et les préférences uniques des publics cibles internationaux. Bien que les rapports soumis soient préparés dans une seule langue, l'entrepreneur doit démontrer la capacité de l'équipe (cadres supérieurs et animateurs d'ateliers) à communiquer efficacement en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit. La capacité bilingue est une exigence obligatoire.

11. Exigences en matière de sécurité

Lorsqu'il se trouve dans les zones d'accès restreint, l'entrepreneur sera accompagné par un membre du personnel autorisé. Les employés qui travaillent sur le site et dans les zones d'accès restreint seront informés de l'arrivée sur place de personnes n'ayant pas fait l'objet du contrôle nécessaire.

12. Échéancier du projet

La première réunion de mise en marche initiale aura lieu dans les 15 jours suivant l'attribution du contrat. L'orientation sur le site et les ateliers initiaux auront lieu dans 30 jours.

Les produits livrables décrits aux étapes 1 à 4 de la méthode de la Stratégie de l'expérience du visiteur doivent être achevés et acceptés par Anciens Combattants Canada d'ici le 31 juillet 2023.

Les produits livrables décrits aux étapes 5 à 9 de la méthode de la Stratégie de l'expérience du visiteur et les exigences en matière de rapports définitifs énoncées doivent être achevés et acceptés par Anciens Combattants Canada au plus tard le 31 mars 2024.

Pièce jointe A : Méthode de l'expérience du visiteur

La Stratégie de l'expérience du visiteur, élaborée par Parcs Canada, est une méthode de planification localisée en neuf étapes. Elle aborde l'ensemble des volets liés à l'expérience du visiteur. Le processus de planification est axé sur le marché, de sorte que les publics cibles du site seront sélectionnés en accordant une attention particulière aux marchés nationaux ciblés par Anciens Combattants Canada. La Stratégie de l'expérience du visiteur a pour but de définir des mesures d'élaboration et de promotion de produits, d'activités et de services qui contribueront à l'atteinte des objectifs de l'un des sites d'Anciens Combattants Canada pour les trois à cinq prochaines années. Cette stratégie utilise une approche fondée sur le marché tenant compte de chacune des étapes du cycle de l'expérience du visiteur.

Aperçu du processus en 9 étapes

Étape 1 : Préparation

Les sciences sociales sont en amont de la planification de l'expérience du visiteur. Cette étape consiste à recueillir toutes les données de sciences sociales disponibles (programme d'information aux visiteurs, rapports de présence et rapports PRIZM) ainsi que des données externes, si possible. Cela comprend également la mise sur pied d'une équipe qui travaillera sur la Stratégie de l'expérience du visiteur, l'analyse des intervenants pour déterminer qui d'autre a un intérêt dans ce processus et la planification du travail.

Étape 2 : Objectifs et portée

Cette étape implique une analyse FFPM et l'établissement d'objectifs. Les objectifs établis ici sont une combinaison d'objectifs ministériels visant un lieu précis et d'objectifs locaux découlant d'autres processus de planification. Ce sont ces objectifs que la stratégie tente d'atteindre.

Étape 3

A-Essence du lieu

Cette étape consiste à définir ce qu'est le lieu d'un point de vue touristique. Il ne s'agit PAS d'une évaluation de l'offre actuelle, mais plutôt d'un énoncé sur le lieu en général et sa pertinence auprès de visiteurs potentiels. Il ne s'agit pas non plus d'une affirmation d'intégrité commémorative ou d'intégrité écologique, bien que l'essence puisse s'en inspirer. Cet énoncé fournit un contexte pour le reste de la Stratégie de l'expérience du visiteur, nous ramenant véritablement à l'essence du lieu. Elle pave également la voie à l'élaboration d'un cadre thématique pour soutenir la planification de l'interprétation.

B-Cadre thématique

Un cadre thématique défini sera utilisé pour appuyer les services d'interprétation sur le site. Cette étape peut être accomplie en parallèle ou à n'importe quel moment du processus de la Stratégie de l'expérience du visiteur. Les thèmes et sous-thèmes tiennent compte des publics et de leurs besoins précis ainsi que des points forts du site, de son essence et de la façon dont ces éléments sont perçus par les visiteurs. Des histoires précises sont racontées ou interprétées à partir de sous-thèmes afin d'éclairer l'élaboration de produits de l'expérience des visiteurs. Des exemples de sites similaires n'appartenant pas à Parcs Canada et de tendances de l'industrie peuvent également être pris en considération.

Étape 4 : Détermination des publics cibles

Cette étape consiste à sélectionner les publics cibles d'un lieu donné. Il s'agit notamment d'accorder une attention particulière aux publics cibles nationaux d'Anciens Combattants Canada pour les sites commémoratifs et d'y ajouter des publics locaux, régionaux ou de niche. Le résultat de cette étape est une liste restreinte de publics cibles qui sont retenus pour leur potentiel évident. La liste restreinte consiste généralement en une combinaison de publics nationaux, régionaux, locaux et de niche. Certains sont des publics actuels que nous devons conserver, d'autres sont de nouveaux publics que nous devons attirer. Bien qu'il n'y ait pas un nombre voulu de publics cibles, nous devons nous limiter à un nombre réaliste.

Étape 5 : Évaluation de l'expérience du visiteur

Cette étape consiste à porter un regard critique sur l'offre actuelle (tous les éléments du cycle de l'expérience du visiteur) pour chaque marché cible dans le cadre de l'essence du lieu. Cette évaluation peut se faire par zone (planification par zone) pour adapter l'offre de chaque zone à un sous-ensemble de publics cibles. Le résultat de cette étape est un inventaire de l'offre actuelle et la capacité à cerner les lacunes de l'offre pour des éléments précis du cycle de l'expérience du visiteur, pour des publics cibles précis et, facultativement, pour des zones précises. De plus, l'évaluation de l'expérience du visiteur peut cerner des offres qui ne sont plus pertinentes pour aucun des publics cibles dans le contexte de l'essence du lieu. Les lacunes cernées peuvent ensuite être exprimées sous forme d'objectifs.

Étape 6 : Vision de l'expérience du visiteur

La vision de l'expérience du visiteur est une image ou une visualisation d'une offre future (trois à cinq prochaines années) pour chaque marché cible et, facultativement, pour chaque zone. C'est une expression de ce à quoi ressemblera l'offre une fois que les lacunes cernées lors de l'évaluation de l'expérience du visiteur auront été comblées.

Étape 7 : Occasions liées à l'expérience du visiteur

Cette étape s'appuie sur la réalisation de la vision de l'expérience du visiteur et propose des solutions concrètes (produits, services et activités axés sur l'expérience des visiteurs) tout en comblant les lacunes relevées lors de l'évaluation de l'expérience du visiteur. Elle ne définit pas « comment » les lacunes seront comblées, mais plutôt « ce qui » les comblera. Cette étape implique l'élaboration de nouveaux produits, de nouvelles activités ou de nouveaux services et la modification des produits, activités et services actuels pour de nouveaux publics ou des publics actuels.

Étape 8 : Promotion

Cette étape propose les mesures promotionnelles requises afin que les publics cibles connaissent les produits correspondant à leurs besoins. Ces mesures promotionnelles peuvent atteindre de nouveaux marchés ou des marchés actuels avec de nouveaux produits ou des produits actuels. Il ne s'agit pas du plan de promotion du lieu, mais plutôt des mesures qui y seront ajoutées.

Étape 9 : Plan d'action de la stratégie d'expérience des visiteurs

La dernière étape consiste à créer un résumé. Ce résumé sert à aider le site à élaborer des stratégies et un plan d'action pour les offres potentielles sélectionnées aux étapes précédentes. Toutes les mesures de cette approche stratégique sont présentées de manière à placer la mise en œuvre en priorité et à définir les responsabilités.

ANNEXE « B »**BASE DU PAIEMENT****A : HONORAIRES PROFESSIONNELS**

DESCRIPTION	UNITÉ DE MESURE	TOTAL
Étape 1 : PRÉPARATION - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 2 : OBJECTIFS ET PORTÉE - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 3A : ESSENCE DU LIEU - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 3B : CADRE THÉMATIQUE - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 4 : DÉTERMINATION DE PUBLICS CIBLES - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 5 : ÉVALUATIONS DE L'EXPÉRIENCE DE VISITEUR - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 6 : VISION DE L'EXPÉRIENCE DE VISITEUR - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 7 : OCCASIONS LIÉES À L'EXPÉRIENCE DU VISITEUR - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$

ÉTAPE 8 : FAIRE DE LA PROMOTION - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
ÉTAPE 9 : PLAN D'ACTION DE LA STRATÉGIE DE L'EXPÉRIENCE DE VISITEUR - SELON L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS	LOT	\$
	Sous-total	\$
	Taxes applicables	\$
	Total	\$

B FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et(ou) les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Le Canada ne versera à l'entrepreneur aucune indemnité de faux frais pour les voyages autorisés.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par *le chargé de projet*.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

Coût estimatif : 20 000,00\$.

ANNEXE « C »

CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE

Définition de « soumissionnaire » : Le terme « soumissionnaire » désigne la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) déposant une soumission pour l'exécution d'un contrat de biens, de services ou les deux. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou autres affiliés du soumissionnaire, ni ses sous-traitants.

Le Canada acceptera uniquement l'expérience du soumissionnaire telle que définie à l'article 4 du Guide des CCUA 2003 (2020/05/28) aux fins du respect des exigences obligatoires. L'expérience acquise au sein d'une coentreprise sera acceptée. L'expérience et les qualifications des sous-traitants du soumissionnaire ne seront pas acceptées dans le cadre de l'expérience et des qualifications du soumissionnaire à ces fins, car les sous-traitants ne font pas partie de la définition du terme « soumissionnaire ».

EXIGENCES OBLIGATOIRES – La proposition d'un soumissionnaire DOIT respecter les exigences obligatoires suivantes :

EXIGENCE OBLIGATOIRE :		Commentaires :
O.1 EXPÉRIENCE DU SOUMISSIONNAIRE Vous devez soumettre un résumé pour tous les membres de l'équipe décrivant leurs rôles et démontrant comment les exigences suivantes sont satisfaites. Il ne suffit pas de déclarer simplement qu'une personne a de l'expérience. Les soumissionnaires doivent fournir des exemples précis de projets ou de produits et expliquer quels éléments se rapportent aux compétences évaluées. Une même personne peut occuper plusieurs rôles si elle satisfait aux exigences en matière d'expérience pour chaque fonction. DÉFINITIONS Aux fins de l'évaluation de ce critère, le tourisme du patrimoine naturel ou culturel comprend : le tourisme commémoratif, le tourisme patrimonial, le tourisme culturel, le tourisme durable, les musées, les sites culturels, ainsi que les parcs publics ou privés.		
	Respectée/Non respectée	

<p>O.1.1 DIRECTION DU PROJET</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède un minimum de quatre ans d'expérience, au cours des huit dernières années, de travail EN COLLABORATION AVEC l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel OU AU NOM DE CELLE-CI dans des disciplines ou spécialités comprenant, sans toutefois s'y limiter : la gestion de projet; les processus de planification participative; l'évaluation; la mise en valeur et la gestion du tourisme; les stratégies de destination touristique; et l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action.</p>		
<p>O.1.2 EXPERTISE EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE DU VISITEUR</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède un minimum de quatre ans d'expérience, au cours des huit dernières années, de travail EN COLLABORATION AVEC l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel OU AU NOM DE CELLE-CI dans des disciplines ou spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter : la recherche, l'analyse et la segmentation de la commercialisation; la planification et programmation de l'interprétation; la programmation par l'expérience; les services et opérations liés aux visiteurs et aux clients; la création de produits axés sur l'expérience du visiteur; et la promotion.</p>		
<p>O.1.3 ANIMATION DE GROUPE</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée a animé un minimum de dix (10) ateliers participatifs et de processus de planification collaborative au cours des quatre (4) dernières années.</p> <p>Les exemples doivent inclure au moins cinq (5) ateliers, consultations et/ou réunions virtuels animés et multi-sites. Les soumissionnaires doivent fournir des exemples d'au moins cinq (5) ateliers participatifs et/ou processus de planification collaborative organisés dans un environnement entièrement virtuel ou dans un environnement hybride en personne/à distance.</p> <p>Les exemples doivent fournir un aperçu des objectifs de l'atelier, du nombre de sites intégrés et des technologies ou techniques employées pour assurer une pleine participation.</p>		

<p>O.1.4 RÉDACTION ET PRÉPARATION DE RAPPORTS</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède un minimum de trois ans d'expérience, au cours des cinq dernières années, en rédaction et en préparation de plans et de rapports sur l'expérience du visiteur. Cela comprend l'utilisation de compétences techniques telles que la mise en forme de documents et d'images, de même que la mise en page de texte.</p>		
<p>O.2 PORTFOLIO DU SOUMISSIONNAIRE - DEUX PROJETS EN VEDETTE</p> <p>Le soumissionnaire doit soumettre un portfolio de travail contenant deux (2) projets réalisés au cours des huit (8) dernières années qui démontrent les critères obligatoires O.2.1 à O.2.5.</p> <p>Lors de la sélection des projets du portfolio, les soumissionnaires devront réfléchir à leur pertinence par rapport à l'étendue des exigences décrites à O1, à leur relation avec le domaine du tourisme du patrimoine naturel ou culturel, comme nous l'avons défini ci-dessus, et aux résultats proposés décrits dans le présent énoncé des travaux.</p> <p>Par souci de clarté, les projets doivent être terminés avant votre soumission. L'expérience fournie doit être l'expérience des ressources énumérées à O.1 .</p>		
<p>Pour chaque projet :</p>	<p>Respectée/Non respectée</p>	
<p>O.2.1 Veuillez fournir une description de chaque projet comprenant</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client, - le titre du projet, - le lieu, - l'année, - l'échéancier, - le coût, - les objectifs du projet, - la portée, 		

<p>O.2.2 Veuillez décrire la méthodologie de planification, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les extrants et les résultats du projet, - comment le travail a soutenu le client dans l'atteinte des objectifs du projet. 		
<p>O.2.3 Veuillez décrire et expliquer comment la portée du projet est liée à la recherche, à l'analyse et/ou à la planification à l'appui du développement et de la gestion de l'expérience des visiteurs dans un contexte/cadre touristique du patrimoine naturel ou culturel.</p>		
<p>O.2.4 Veuillez décrire et expliquer comment les activités du projet sont liées à la planification et à l'animation des séances de groupe de travail en ce qui concerne l'expérience du visiteur dans un contexte/cadre touristique du patrimoine naturel ou culturel.</p>		
<p>O.2.5 Veuillez décrire et expliquer comment les objectifs du projet sont liés à l'élaboration et à la rédaction de rapports axés sur le client et aux plans de mise en œuvre en ce qui concerne l'expérience du visiteur dans un contexte/cadre touristique du patrimoine naturel ou culturel.</p>		
<p>O.3 COMPRÉHENSION DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer une compréhension des exigences du projet pour O.3.1 à O.3.3</p>	Respectée/Non respectée	
<p>O.3.1 Veuillez fournir une description de votre compréhension de la portée, des objectifs, des contraintes potentielles et des défis de la Stratégie de l'expérience du visiteur, y compris les points saillants des éléments particulièrement importants.</p>		
<p>O.3.2 Description de la méthodologie prévue par le soumissionnaire pour mener à bien la stratégie de l'expérience du visiteur et répondre aux attentes d'Anciens Combattants Canada, telles qu'elles sont énoncées dans la Méthode de l'expérience du visiteur (voir page 29 - Annexe A).</p>		

<p>O.3.3 Veuillez démontrer l'intention du projet quant à la planification de l'expérience du visiteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de la planification de l'expérience des visiteurs • Compréhension du contexte et du mandat commémoratifs d'Anciens Combattants Canada (généralement au Canada, mais aussi tout ce qui concerne expressément la gestion des sites commémoratifs internationaux) • Compréhension des éléments clés de la planification de l'expérience du visiteur, les éléments doivent comprendre : <ul style="list-style-type: none"> ○ Déterminer les objectifs en matière d'expérience du visiteur. ○ Saisir l'essence de la destination et élaborer le thème d'interprétation. ○ Évaluer le marché et déterminer le marché cible. ○ Appréciation et évaluation de l'expérience du visiteur et/ou du produit. ○ Cerner et concevoir de nouveaux produits. ○ Faire de la promotion. ○ Élaborer un plan d'action. 		
<p>O.4 CAPACITÉ BILINGUE</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer la capacité de son équipe à communiquer efficacement et couramment en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit. Tous les membres de l'équipe ne sont pas obligés d'être entièrement bilingues, mais les soumissionnaires doivent démontrer comment ils soutiendront des ateliers entièrement bilingues, mèneront des discussions pertinentes avec des intervenants au Canada et en France, et effectueront des recherches ou examineront du matériel de référence dans les deux langues.</p>		

EXIGENCES COTÉES	Note maximale	Note minimale	Points attribués	
------------------	---------------	---------------	------------------	--

<p>C.1 EXPÉRIENCE DU SOUMISSIONNAIRE</p> <p>Remarque : Les facteurs d'expérience cotés doivent comprendre les exigences minimales décrites dans les sous-sections correspondantes des exigences obligatoires énoncées à l'exigence O.1.</p> <p>C.1.1 DIRECTION DU PROJET</p> <p>Expérience de travail EN COLLABORATION AVEC l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel OU AU NOM DE CELLE-CI dans des disciplines et/ou spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter : la gestion de projet; les processus de planification participative; l'évaluation; la mise en valeur et la gestion du tourisme; les stratégies de destination touristique; et l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action.</p> <p>Des points supplémentaires seront attribués pour l'expérience suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Expérience antérieure de la direction de la préparation des stratégies axées sur l'expérience du visiteur de Parcs Canada 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">LEADERSHIP</th> </tr> <tr> <th>N^{bre} d'années</th> <th>Points</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>8+</td> <td>10</td> </tr> <tr> <th colspan="2">POINTS SUPPLÉMENTAIRES</th> </tr> <tr> <th>Points supplémentaires</th> <th>Points</th> </tr> <tr> <td>Un point supplémentaire</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	LEADERSHIP		N ^{bre} d'années	Points	4	2	5	4	6	6	7	8	8+	10	POINTS SUPPLÉMENTAIRES		Points supplémentaires	Points	Un point supplémentaire	5	<p>Min = 2 Max = 15</p>		
LEADERSHIP																								
N ^{bre} d'années	Points																							
4	2																							
5	4																							
6	6																							
7	8																							
8+	10																							
POINTS SUPPLÉMENTAIRES																								
Points supplémentaires	Points																							
Un point supplémentaire	5																							
<p>C.1.2 EXPERTISE EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE DU VISITEUR</p> <p>Expérience de travail EN COLLABORATION AVEC l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel OU AU NOM DE CELLE-CI dans des disciplines ou spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter : la recherche; l'analyse et la segmentation de la commercialisation; la planification et programmation de l'interprétation; la programmation par expérience; les services offerts aux visiteurs/clients et les opérations s'y rapportant; la création de produits axés sur l'expérience du visiteur; et la promotion.</p> <p>Des points supplémentaires seront attribués pour l'expérience suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Expérience antérieure de leadership au travail parmi les membres de l'équipe dans le tourisme international 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">EXPÉRIENCE DU VISITEUR</th> </tr> <tr> <th>N^{bre} d'années</th> <th>Points</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>8+</td> <td>10</td> </tr> <tr> <th colspan="2">POINTS SUPPLÉMENTAIRES</th> </tr> <tr> <th>Points supplémentaires</th> <th>Points</th> </tr> <tr> <td>Un point supplémentaire</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	EXPÉRIENCE DU VISITEUR		N ^{bre} d'années	Points	4	2	5	4	6	6	7	8	8+	10	POINTS SUPPLÉMENTAIRES		Points supplémentaires	Points	Un point supplémentaire	2	<p>Min = 2 Max = 12</p>		
EXPÉRIENCE DU VISITEUR																								
N ^{bre} d'années	Points																							
4	2																							
5	4																							
6	6																							
7	8																							
8+	10																							
POINTS SUPPLÉMENTAIRES																								
Points supplémentaires	Points																							
Un point supplémentaire	2																							

		taire				
<p>C.1.3 ANIMATION DE GROUPE</p> <p>Expérience de l'animation d'ateliers participatifs et de processus de planification collaborative</p> <p>Des points supplémentaires seront attribués pour l'expérience suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation officielle en animation • Animation d'au moins trois (3) ateliers ou collaborations de groupe entièrement bilingues 	ANIMATION		Min = 2 Max = 9			
	Nombre d'ateliers	Points				
	10	2				
	11-15	3				
	15-19	4				
	20+	5				
	POINTS SUPPLÉMENTAIRES					
Points supplémentaires	Points					
Un point supplémentaire	2					
Deux points supplémentaires	4					
<p>C.1.4 RÉDACTION ET PRÉPARATION DE RAPPORTS</p> <p>Expérience de travail dans la rédaction et la préparation de plans et de rapports sur l'expérience du visiteur. Cela englobe le recours à des compétences techniques en conception graphique telles que la mise en forme de documents, la mise en forme d'images, la mise en page et les effets de texte, la typographie, l'illustration et la connaissance d'Adobe Creative Suite (Illustrator, Photoshop, InDesign, et Acrobat).</p>	RÉDACTION		Min = 3 Max = 5			
	Nbre d'années	Points par an				
	4, 5, 6 ou 7	3				
8+	5					

C.2 PORTFOLIO DU SOUMISSIONNAIRE		PROJET 1				
C.2.1 Évaluation de l'exigence O.2.1		Nombre d'éléments	Points			
En ce qui concerne les deux rapports de projet détaillés fournis à l'exigence O2.1 :		0 sur 10	0	Min = 14 Max = 22		
Chaque projet sera évalué en fonction des points suivants :		1 sur 10	2			
i. Le projet était lié à la définition des produits, services et commodités appropriés pour les publics cibles, afin d'atteindre les objectifs en matière d'expérience du visiteur.		2 sur 10	4			
ii. Le projet comprenait l'établissement d'objectifs ou de résultats précis.		3 sur 10	6			
iii. Le projet comprenait la segmentation du marché et la détermination des marchés cibles.		4 sur 10	8			
iv. Le projet comprenait la détermination de l'essence de la destination ou du lieu.		5 sur 10	10			
v. Le projet comprenait l'articulation de thèmes d'interprétation.		6 sur 10	12			
vi. Le projet comprenait l'évaluation de l'expérience du visiteur ou l'évaluation du produit.		7 sur 10	14			
vii. Le projet cernait de nouveaux produits ou de nouvelles expériences.		8 sur 10	16			
viii. Le projet évoquait des promotions, des mesures et des points à considérer suggérés.		9 sur 10	18			
ix. Le projet comprenait l'élaboration d'un plan d'action visant à atteindre les objectifs.		10 sur 10	20			
x. Le projet comprenait l'établissement d'un rapport final.		1 point par facteur supplémentaire				
Le soumissionnaire doit obtenir un minimum de 14 points pour chaque projet.		PROJET 2		Min = 14 Max = 22		
Des points supplémentaires seront attribués pour les éléments suivants :		Nombre d'éléments	Points			
i. Le projet comprenait une collaboration avec des tiers tels que des exploitants commerciaux, des partenaires touristiques régionaux et des intervenants locaux.		0 sur 10	0			
ii. Le projet comprenait des travaux dans un contexte international.		1 sur 10	2			
		2 sur 10	4			
		3 sur 10	6			
		4 sur 10	8			
		5 sur 10	10			
		6 sur 10	12			
		7 sur 10	14			
		8 sur 10	16			
		9 sur 10	18			
		10 sur 10	20			
		1 point par				

N° de l'invitation - Sollicitation No.

3000758808

N° de réf. du client - Client Réf. No.

1000505198

N° de la modif - Amd. No.

Id de l'acheteur - Buyer ID

seobrien

	facteur supplémentaire				
--	---------------------------	--	--	--	--

C.3 COMPRÉHENSION DES EXIGENCES																	
<p>Évaluation de l'exigence O.3</p> <p>a) Qualité de compréhension démontrée de la portée, des objectifs, des contraintes potentielles et des défis du projet, avec une attention accrue sur les éléments particulièrement importants.</p> <p>b) Qualité de la méthode proposée par le soumissionnaire afin :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. de répondre à l'intention du projet et aux attentes d'Anciens Combattants Canada; b. d'effectuer des recherches et de mener des consultations auprès d'intervenants internationaux; c. de comprendre les besoins et les préférences uniques d'un environnement opérationnel international et des publics cibles internationaux. <p>c) Niveau de conformité à l'intention du projet d'Anciens Combattants Canada en ce qui a trait à la planification de l'expérience du visiteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension du contexte et du mandat commémoratifs d'Anciens Combattants Canada • Compréhension des éléments clés de la planification de l'expérience du visiteur. Éléments devront inclure : <ul style="list-style-type: none"> ○ déterminer les objectifs en ce qui concerne l'expérience du visiteur; ○ saisir l'essence de la destination et élaborer le thème d'interprétation; ○ évaluer le marché et déterminer le marché cible; ○ Appréciation et évaluation de l'expérience du visiteur et/ou du produit; ○ cerner et concevoir de nouveaux produits ou de nouvelles occasions; ○ faire de la promotion. 	10	Min = 6 Max = 10	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Points</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td>Insatisfaisant, aucun détail fourni.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Explication limitée ou incomplète de la compréhension, de la méthode et de la conformité. Manque de structure et de cohérence. Peu de détails, certains éléments non abordés. Lacunes majeures. Capacité minimale de répondre à l'exigence non démontrée.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Manque de précisions et de cohérence. Souvent désorganisé ou illogique. Lacunes majeures. Le soumissionnaire pourrait répondre à la capacité minimale satisfaisant aux éléments mineurs, mais ne démontre pas sa capacité à répondre à tous les éléments majeurs.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Explication acceptable et convenable de l'exigence. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes, mais il y a plusieurs lacunes mineures. Certains éléments mineurs ne sont pas abordés clairement. Capacité minimale acceptable répondant à la plupart des éléments.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Explication claire de l'exigence, facile à comprendre. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes. Les renseignements les plus importants sont présents. Lacunes mineures. Le soumissionnaire démontre sa capacité à répondre convenablement à tous les éléments de l'exigence.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Explication bien détaillée, approfondie et précise de l'exigence. Le texte est structuré et cohérent, tous les renseignements requis ont été fournis. Aucune lacune. Compréhension claire des objectifs et des résultats attendus.</td> </tr> </tbody> </table>	Points		0	Insatisfaisant, aucun détail fourni.	2	Explication limitée ou incomplète de la compréhension, de la méthode et de la conformité. Manque de structure et de cohérence. Peu de détails, certains éléments non abordés. Lacunes majeures. Capacité minimale de répondre à l'exigence non démontrée.	4	Manque de précisions et de cohérence. Souvent désorganisé ou illogique. Lacunes majeures. Le soumissionnaire pourrait répondre à la capacité minimale satisfaisant aux éléments mineurs, mais ne démontre pas sa capacité à répondre à tous les éléments majeurs.	6	Explication acceptable et convenable de l'exigence. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes, mais il y a plusieurs lacunes mineures. Certains éléments mineurs ne sont pas abordés clairement. Capacité minimale acceptable répondant à la plupart des éléments.	8	Explication claire de l'exigence, facile à comprendre. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes. Les renseignements les plus importants sont présents. Lacunes mineures. Le soumissionnaire démontre sa capacité à répondre convenablement à tous les éléments de l'exigence.	10	Explication bien détaillée, approfondie et précise de l'exigence. Le texte est structuré et cohérent, tous les renseignements requis ont été fournis. Aucune lacune. Compréhension claire des objectifs et des résultats attendus.
Points																	
0	Insatisfaisant, aucun détail fourni.																
2	Explication limitée ou incomplète de la compréhension, de la méthode et de la conformité. Manque de structure et de cohérence. Peu de détails, certains éléments non abordés. Lacunes majeures. Capacité minimale de répondre à l'exigence non démontrée.																
4	Manque de précisions et de cohérence. Souvent désorganisé ou illogique. Lacunes majeures. Le soumissionnaire pourrait répondre à la capacité minimale satisfaisant aux éléments mineurs, mais ne démontre pas sa capacité à répondre à tous les éléments majeurs.																
6	Explication acceptable et convenable de l'exigence. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes, mais il y a plusieurs lacunes mineures. Certains éléments mineurs ne sont pas abordés clairement. Capacité minimale acceptable répondant à la plupart des éléments.																
8	Explication claire de l'exigence, facile à comprendre. L'approche et la méthode sont structurées et cohérentes. Les renseignements les plus importants sont présents. Lacunes mineures. Le soumissionnaire démontre sa capacité à répondre convenablement à tous les éléments de l'exigence.																
10	Explication bien détaillée, approfondie et précise de l'exigence. Le texte est structuré et cohérent, tous les renseignements requis ont été fournis. Aucune lacune. Compréhension claire des objectifs et des résultats attendus.																

N° de l'invitation - Sollicitation No.

3000758808

N° de réf. du client - Client Réf. No.

1000505198

N° de la modif - Amd. No.

Id de l'acheteur - Buyer ID

seobrien

				Le soumissionnaire démontre sa capacité à répondre pleinement à tous les éléments de l'exigence.
TOTAL Note totale possible = 115 (Le contenu du portfolio [C.2] et la compréhension des exigences [C.3] comptent pour 74 points; l'expérience C.1 compte pour 41 points supplémentaires.) Note de passage minimale = 85		Note maximale = 115/115 Note minimale globale = 85/115		

ANNEXE « D » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

() Dépôt direct (national et international) ;

ANNEXE « E »

LISTE DE NOMS POUR LE FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ

Exigences

L'article 17 de la **politique d'inadmissibilité et de suspension** (la politique) exige que les fournisseurs, peu importe leur situation au titre de la politique, présentent une liste de noms avec leurs offres ou leurs soumissions. La liste requise diffère selon la structure organisationnelle du soumissionnaire ou de l'offrant :

- Les fournisseurs, y compris les coentreprises incorporées ou non, doivent fournir une liste complète des noms de tous les administrateurs actuels
- Les entreprises privées doivent plutôt présenter une liste de noms de tous les propriétaires de la société
- De même, les fournisseurs soumissionnant à titre d'entreprise à propriétaire unique, y compris ceux soumissionnant en tant que coentreprise incorporée ou non, doivent fournir la liste complète des noms de tous les propriétaires
- Les fournisseurs soumissionnant à titre de société en nom collectif n'ont pas à soumettre une liste de noms

Les fournisseurs peuvent utiliser le présent formulaire pour fournir la liste de noms requise avec leurs soumissions ou leurs offres. À défaut de présenter une liste de noms avec une offre ou une soumission, lorsque requis, ladite offre ou soumission sera jugée non-conforme, ou le fournisseur sera disqualifié et ne pourra pas obtenir un contrat ou conclure une entente immobilière avec le Canada. Veuillez consulter le document **Bulletin d'information : renseignements devant être soumis avec une soumission ou une offre** pour obtenir de plus amples renseignements.

Renseignements sur le fournisseur

Nom légal du fournisseur :
Structure organisationnelle <input type="checkbox"/> Une entité constituée <input type="checkbox"/> Une entreprise privée <input type="checkbox"/> Une entreprise à propriétaire unique
Adresse du fournisseur :
Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) du fournisseur :
Numéro de l'invitation à soumissionner ou de la transaction :
Date de la soumission, de l'offre ou de la date de clôture de l'invitation à soumissionner :

Liste de noms

Nom	Titre

Déclaration

Je, (nom) _____, (poste) _____, à (nom de la société de l'entrepreneur) _____, déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont, au meilleur de ma connaissance, véridiques, exacts et complets. Je suis conscient que le défaut de fournir la liste des noms dans le délai prescrit rendra ma soumission ou mon offre irrecevable, ou autrement entraînera mon exclusion du processus d'attribution de l'accord immobilier ou du contrat. Je suis conscient que pendant l'évaluation des soumissions ou des offres, je dois, dans les 10 jours ouvrables, informer par écrit l'autorité contractante de toute modification de la liste des noms. Je suis également conscient qu'après l'attribution du contrat, je dois informer le Registraire d'inadmissibilité et de suspension dans les 10 jours ouvrables suivant tout changement à la liste de noms présentée.

Signature : _____

S'il vous plaît inclure avec votre soumission ou votre offre.