

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

Navette du lac Moraine (départs alpins) – Parc national Banff

1. Objectif(s)

L'Agence Parcs Canada (APC) met en place un service quotidien de navette tôt le matin, payant et sur réservation, qui assurera la liaison entre le bord du lac Louise et le lac Moraine, du 1^{er} juin au 14 octobre 2024 (inclusivement).

1.2 Documents de référence

Annexe A : Horaire et itinéraires du service de navette du lac Moraine (départs alpins)

Annexe B : Emplacements des aires de stationnement pour l'embarquement et le débarquement des passagers

Annexe C : Fiches de comptage journalier à l'usage des conducteurs

Annexe D : Exemple d'un reçu de frais de stationnement

2. Contexte

Le lac Moraine est une destination canadienne emblématique située dans le secteur de Lake Louise du parc national Banff. Il accueille chaque année des centaines de milliers de visiteurs nationaux et internationaux. Au cours des dix dernières années, les routes donnant accès au lac Moraine ont été obstruées par des stationnements illégaux et des ralentissements dus à la circulation de véhicules personnels, notamment un nombre croissant de véhicules récréatifs. Cette situation a entraîné des problèmes de sécurité et une expérience de plus en plus négative pour les visiteurs. Une stratégie de gestion de la circulation est en place depuis 2016 afin de réduire les embouteillages, d'accroître la sécurité des résidents, du personnel et des visiteurs, et d'améliorer l'expérience des visiteurs dans le secteur de Lake Louise. La circulation est désormais gérée de juin à la mi-octobre. Cette stratégie n'a cessé d'améliorer les protocoles de gestion de la circulation en vue de maintenir une circulation fluide et d'offrir des services de navette aux visiteurs du secteur de Lake Louise.

Depuis 2010, la fréquentation du secteur de Lake Louise n'a cessé d'augmenter, et les embouteillages ont atteint un niveau qui nécessite une gestion active pour assurer la sécurité des visiteurs, du personnel et des résidents. En 2019, Lake Louise Drive a accueilli 2,1 millions de véhicules (dans les deux sens), une hausse de 76 % par rapport à 2010. C'est en 2013 que Parcs Canada a mis en place pour la première fois un service de navette pour la saison des mélèzes au lac Moraine. Depuis, le programme a pris de l'ampleur en raison de la demande. En 2017, la navette de Parcs Canada a assuré la liaison avec Lake Louise pendant toute la saison estivale (de mai à octobre). Un service estival quotidien à destination du lac Moraine a été mis en place en 2018. En 2019, un tarif nominal destiné à couvrir les coûts a été instauré pour toutes les navettes de Parcs Canada à destination de Lake Louise et du lac Moraine. En 2022, la demande croissante d'accès en véhicule au lac Moraine a continué de dépasser la capacité de gestion en ce qui concerne l'exploitation et la sécurité. Depuis 2023, la route du lac Moraine est fermée toute l'année aux véhicules particuliers. Les visiteurs qui souhaitent se rendre au lac Moraine doivent désormais réserver une navette de Parcs Canada ou utiliser des moyens de transport commerciaux ou d'autres modes actifs. En moyenne, 2 600 visiteurs ont utilisé les navettes de Parcs Canada chaque jour et 2 200 visiteurs supplémentaires ont eu recours à des services commerciaux externes pour accéder au lac Moraine de juin à octobre en 2023.

En raison de la sensibilité de la faune dans le corridor faunique de Whitehorn Drive, le service de navette actuel de Parcs Canada au départ du parcobus de Lake Louise ne peut commencer qu'à 6 h 30. Ce service ne convient donc pas à certains groupes d'utilisateurs nécessitant un départ plus matinal, que ce soit pour amorcer un parcours d'alpinisme ou pour assister au lever du soleil sur le lac. Plusieurs opérateurs commerciaux ont offert aux visiteurs un service de navette plus matinal et au lever du soleil en 2023, mais les coûts ont pu freiner certains utilisateurs. Parcs Canada est déterminé à offrir aux

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

visiteurs un service de navette matinal abordable pour accéder au lac Moraine. L'unité de gestion de Lake Louise, Yoho et Kootenay collabore avec les intervenants pour mettre en œuvre cette option de navette et améliorer sans cesse la gestion de la circulation et l'accès aux transports en commun dans le secteur de Lake Louise.

3. Portée des travaux

* Remarque : Toutes les dates et heures pertinentes reflètent la demande de services pour 2024. En cas d'exercice d'une année d'option, les dates et heures pertinentes seront revues et modifiées afin de refléter les exigences de service pour l'année civile en question. Cette information sera examinée avec l'entrepreneur au moins 2 (deux) mois avant le début du premier segment du contrat pour une année d'option donnée.

Responsabilités de l'entrepreneur :

3.1. Tâches/Spécifications techniques

L'entrepreneur doit fournir un service de navette aller-retour entre le stationnement supérieur du lac Louise et le stationnement du lac Moraine. Ce service de navette fonctionnera pendant cent trente-six (136) jours en juin, juillet, août, septembre et octobre 2024. Le service de navette assure deux départs quotidiens (à 4 h et à 5 h) à partir du stationnement supérieur du lac Louise, du 1^{er} juin au 14 octobre 2024, et doit au retour ramener les passagers au bord du lac Louise.

L'entrepreneur doit pouvoir accueillir au moins 50 passagers par départ. Ce service peut être assuré au moyen d'un ou deux autocars par heure de départ.

- Tous les conducteurs doivent être sur place, sur le stationnement supérieur du lac Louise, 20 minutes avant le premier départ prévu. Tous les contrôles de sécurité des véhicules, les documents commerciaux et les carnets de route (le cas échéant) doivent être remplis avant l'arrivée sur le site.
- Toutes les navettes doivent être prêtes à faire embarquer les visiteurs 15 minutes avant l'heure de départ prévue. Cette navette doit partir précisément aux heures indiquées (4 h et 5 h, du 1^{er} juin au 14 octobre 2024).
- La ou les navettes de 5 h resteront au lac Moraine jusqu'à 5 h 30 pour retourner au stationnement supérieur du lac Louise avec les passagers devant revenir. Les passagers qui resteront au lac Moraine après 5 h 30 pourront emprunter l'une des navettes-liaisons de Parcs Canada à destination des lacs dès le début du service régulier. La première navette du service régulier arrivera au lac Moraine vers 7 h et repartira peu après.

À noter que la distance totale entre le stationnement supérieur du lac Louise et le stationnement du lac Moraine est de 14,2 km, et que le temps de trajet à l'aller, sans arrêt, est d'environ 21 minutes. D'après les statistiques des années précédentes, il faut ajouter au moins 10 minutes pour tenir compte des heures d'embarquement et de débarquement, et des éventuels ralentissements routiers.

Les horaires et les cartes du site pertinents pour le « service de navette du lac Moraine (départs alpins) » sont présentés à l'annexe A.

3.2. Niveau de service

L'entrepreneur doit :

- 3.2.1** Désigner un (1) chef de projet possédant au moins deux (2) ans d'expérience dans la gestion de contrats dont la portée, la nature et la complexité sont semblables à ce qui est décrit dans

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

le présent document. Le chef de projet doit être connu du responsable du projet de l'Agence Parcs Canada (APC) au début du contrat.

Tout changement de personnel visant à remplacer le chef de projet désigné doit être préalablement déclaré au responsable du projet de l'APC. Le chef de projet de remplacement doit satisfaire en permanence à toutes les exigences en matière d'expérience définies dans la présente section.

Cette personne assume les responsabilités suivantes :

- Faire office d'interlocuteur pour le responsable du projet de l'APC.
- Assurer la liaison entre le responsable du projet de l'APC et tous les autres membres du personnel de l'entrepreneur et les sous-traitants travaillant sur le site dans le cadre du présent contrat.
- Recevoir, au nom de l'entrepreneur, toute demande, instruction ou autre communication du responsable du projet de l'APC en rapport avec le travail effectué dans le cadre du contrat.
- Orienter et superviser le respect par le personnel de l'entrepreneur ou les sous-traitants des exigences et obligations prévues au contrat et assurer la formation nécessaire.
 - a. Fournir au responsable du projet de l'APC un « tableau de service quotidien » indiquant clairement la répartition des véhicules et du personnel en vue de répondre chaque jour aux exigences du contrat. Le « tableau de service quotidien » doit être fourni au moins un (1) jour à l'avance, au plus tard à 17 heures. Le « tableau de service quotidien » doit être fourni soit par courriel, soit directement au responsable du projet de l'APC. Ce « tableau de service quotidien » doit informer le responsable du projet de l'APC du nom du conducteur qui travaillera sur le site et du numéro d'identification du véhicule qu'il conduira.

Tout changement dû à une maladie ou à une blessure d'un membre du personnel doit être communiqué au responsable du projet de l'APC dès que possible le jour même.

Veiller à ce que tous les conducteurs remplissent la « feuille de calcul quotidien » qui leur est fournie pour l'itinéraire qui leur est assigné ce jour-là. Un exemple de cette feuille est fourni à l'annexe C.

- 3.2.2** Veiller à ce que toutes les « feuilles de calcul quotidien » soient remises chaque jour au responsable du projet de l'APC, soit directement, soit par courriel, avant 17 h.
- 3.2.3** Signaler directement au responsable du projet de l'APC tout incident ou accident survenu ou évité de justesse, ou tout problème de sécurité. Ces signalements, lorsqu'il y a lieu, doivent être envoyés par courriel le jour même, au plus tard à 21 heures.
- 3.2.4** Veiller à ce que les navettes portent clairement le logo de l'entreprise et indiquent que les services sont fournis de façon contractuelle.
- 3.2.5** Communiquer les messages de Parcs Canada aux passagers, par écrit ou verbalement.
- 3.2.6** Veiller à ce que le responsable du projet de l'APC réponde dans les 48 heures à tout commentaire ou à toute plainte visant l'entrepreneur. Si une enquête de suivi est nécessaire, le responsable du projet de l'APC doit en être tenu informé chaque jour avant 17 heures,

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

jusqu'à ce que la situation soit résolue.

- 3.2.7** Placer dans chaque navette les affiches fournies par Parcs Canada.
- 3.2.8** Veiller à ce que les factures mensuelles soient détaillées et à ce que tous les frais supplémentaires soient clairement indiqués.
- 3.2.9** Veiller à ce que le ravitaillement en carburant et l'entretien des navettes n'aient pas d'incidence sur les horaires quotidiens et le niveau de service.
- 3.2.10** Assurer le transport de tous les animaux de compagnie conformément aux exigences de l'APC. Les animaux doivent être suffisamment petits pour entrer dans une cage de transport, et celle-ci doit rester en permanence placée sur les genoux du passager pendant le voyage. À noter que les animaux d'assistance sont en tout temps autorisés à bord, sans aucune restriction.
- 3.2.11** Vérifier que tout passager présente une preuve de réservation prépayée au moment de l'embarquement. Cette preuve est incluse avec sa réservation et peut être présentée sous forme numérique ou papier.
- 3.2.12** Demander à tout passager de présenter une preuve de paiement de stationnement au moment de l'embarquement. Cette preuve peut être incluse avec sa réservation sous forme numérique (courriel) ou papier, ou provenir de la borne de paiement du stationnement. L'annexe D présente un exemple de reçu de paiement de stationnement acceptable.
- 3.2.13** Remettre à chaque passager, ou récupérer selon le cas, un billet ou un jeton aller-retour pour la navette-liaison de Parcs Canada à destination des lacs.
- 3.2.14** Fournir à tous les conducteurs de navette des uniformes distinctifs les identifiant clairement comme conducteurs du service de navette (p. ex., un simple pantalon noir et une chemise blanche avec un porte-nom approprié).
- 3.2.15** S'assurer que tous les conducteurs de navette sont aptes à communiquer en anglais et, idéalement, en français.
- 3.2.16** Veiller à ce que tous les conducteurs de navette aident à l'embarquement et au débarquement des passagers, notamment en contrôlant et en recueillant les billets et en chargeant les poussettes, les bagages et les articles de loisirs autorisés.
- 3.2.17** S'assurer que les conducteurs connaissent les itinéraires et les protocoles à l'avance (p. ex., les nouveaux conducteurs ne doivent pas arriver en milieu de saison sans connaître le programme ou les itinéraires).
- 3.2.18** Veiller à ce que les conducteurs aient suivi avec succès à une formation sur le programme de navette donnée par Parcs Canada avant d'assurer tout service de navette en vertu du contrat. Une formation sera dispensée, de sorte que les conducteurs aient une bonne compréhension

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

du protocole et du matériel requis pour faire fonctionner les portes d'accès ou les barrières qu'ils peuvent avoir à manipuler dans le cadre du service.

3.2.19 Héberger les conducteurs aux frais du transporteur (au besoin).

3.2.20 Fournir un excellent service à la clientèle.

3.2.21 Veiller à ce que tous les conducteurs de navette présentent Parcs Canada de manière positive et professionnelle.

3.2.22 En cas de panne, fournir sur place, dans les 24 heures, une navette d'une capacité minimale de 50 places assises pour répondre aux exigences du contrat.

3.2.23 Veiller en permanence à la propreté des navettes.

3.2.24 Fournir un nombre suffisant de navettes et de conducteurs pour répondre aux exigences de l'horaire.

3.3. Autres responsabilités de l'entrepreneur

Conformément à la *Traffic Safety Act* de l'Alberta et à la *Loi sur les transports routiers* (1987) de Transports Canada, ainsi qu'au *Code canadien de sécurité*, l'entrepreneur doit :

3.3.1 S'assurer que chaque conducteur de navette possède un dossier de conduite vierge et qu'il est titulaire des permis appropriés pour conduire les navettes de passagers pendant la durée du contrat.

3.3.2 Veiller à ce que les navettes soient correctement équipées et suffisamment puissantes pour fonctionner efficacement et en toute sécurité lorsqu'elles circulent à pleine capacité.

3.3.3 Maintenir en vigueur le statut d'exploitant exigé par Alberta Transportation :
<http://www.transportation.alberta.ca/content/doctype276/production/edmanual.pdf>

3.3.4 Souscrire et maintenir en vigueur les assurances particulières exigées dans le contrat;

3.3.5 Veiller à ce que toutes les navettes soient approuvées pour ce service conformément au programme d'inspection des véhicules utilitaires (CVIP) de l'Alberta et qu'il fasse l'objet d'un permis valide pour la durée du contrat (la preuve doit être présentée au responsable du projet de l'APC avant l'exploitation de toute navette dans le cadre de l'exécution du contrat).

3.3.6 Souscrire et maintenir en vigueur les assurances particulières exigées pendant toute la durée du contrat.

En outre, l'entrepreneur doit :

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

3.3.7 Obtenir et conserver une licence d'exploitation de Parcs Canada pour exercer les activités dans le parc national Banff.

3.3.8 Fournir le service sur place sous une supervision minimale ou nulle de Parcs Canada.

3.4 Contraintes

3.4.1 Parcs Canada se réserve le droit de demander le retrait et le remplacement, sans frais, de tout conducteur.

3.4.2 Les conducteurs ne doivent en aucun cas accepter une quelconque forme de rémunération financière (pourboire) de la part des passagers.

3.4.3. Parcs Canada se réserve le droit de faire appel à des fournisseurs de navettes tiers dans l'éventualité où les navettes faisant l'objet des présentes ne rempliraient pas les obligations contractuelles un jour donné. Dans ce cas, le fournisseur ne sera pas rémunéré pour le service non fourni.

4.0 Soutien de Parcs Canada

Parcs Canada :

4.1 Fournit une formation sur le programme de navette à tous les conducteurs de navette.

4.2 Établit les horaires quotidiens.

4.3 Communique chaque jour avant 18 h le manifeste du lendemain par courrier électronique.

4.4 Fournit un panneau à l'enseigne de Parcs Canada à placer sur chaque navette.

4.5 Fournit un stock saisonnier de billets ou de jetons à distribuer aux passagers ou à récupérer auprès d'eux pour les navettes-liaisons de Parcs Canada à destination des lacs.

4.6 Fournit un plan du site indiquant les lieux d'embarquement et de débarquement.

4.7 Transmet dans les 48 heures suivant leur réception tous les renseignements relatifs aux commentaires ou aux plaintes des visiteurs concernant l'exploitation de la navette ou le comportement des conducteurs.

4.8 Fournit aux conducteurs toute la formation et le matériel nécessaires pour faire fonctionner les portes d'accès ou les barrières qu'ils peuvent avoir à manipuler dans le cadre de l'exécution du contrat.

4.9 Fournit un accès Internet et téléphonique, si le service est offert.

N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

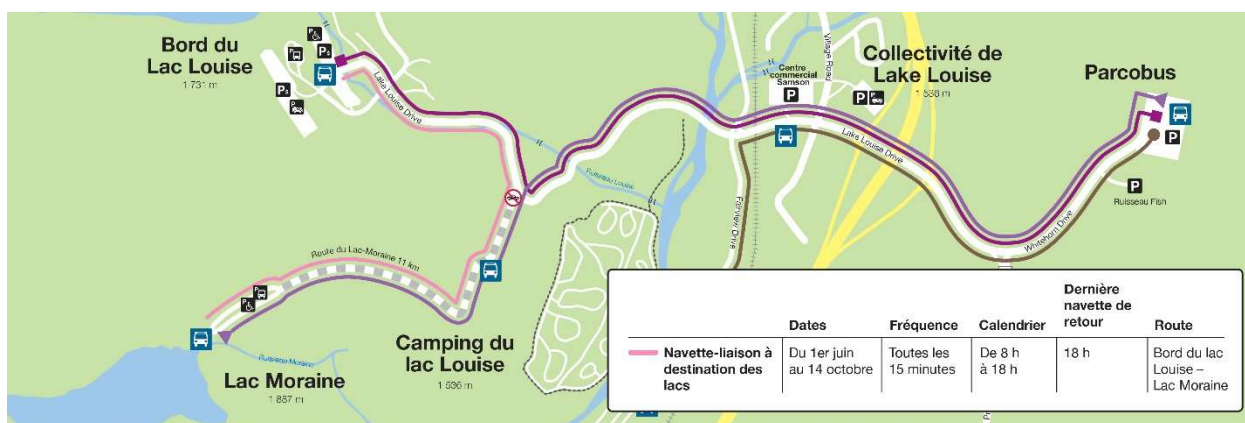
Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

Annexe A : Horaire et itinéraires du service de navette du lac Moraine (départs alpins)

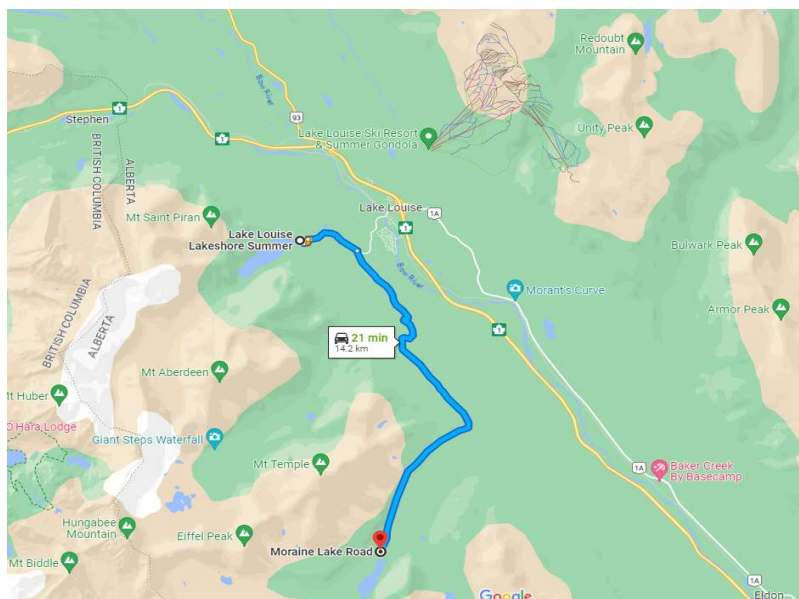
A. Horaire du service de navette du lac Moraine (départs alpins) – du 1^{er} juin au 14 octobre 2024

Service de navette du lac Moraine (départs alpins) – du 1 ^{er} juin au 14 octobre 2024			
Navette	Lieu d'embarquement	Embarquement	Départ
1	Aire de stationnement supérieure du lac Louise	3 h 45	4 h
2	Aire de stationnement supérieure du lac Louise	4 h 50	5 h
3	Aire de stationnement du lac Moraine	5 h 25	5 h 30

B. Itinéraires du service de navette du lac Moraine (départs alpins) –
La navette spéciale pour les départs alpins suivra l'itinéraire de la navette-liaison à destination des lacs (voir la carte, ci-dessous).



C. Durée du trajet entre le bord du lac Louise et le lac Moraine



N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

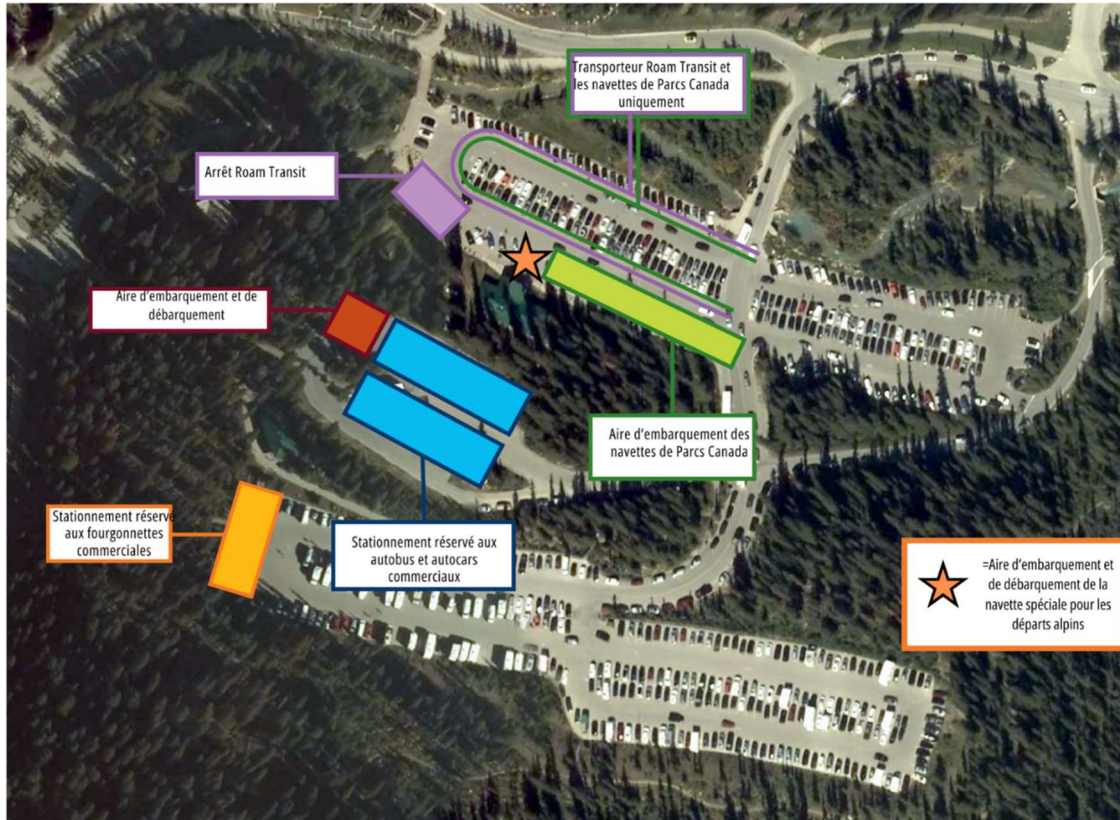
Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

Annexe B : Emplacements des aires de stationnement pour l'embarquement et le débarquement des passagers

A. Aire de stationnement supérieure du lac Louise



B. Aire de stationnement du lac Moraine



N° de l'invitation :
5P420-23-0277/A

N° de la modification :
00

Autorité contractante :
Daniel Nguyen

N° de référence du client :
s/o

Titre :
Service de navette du lac Moraine – Lake Louise, AB

Annexe C – Feuilles de calcul quotidien à l'usage des conducteurs

DÉBUT ALPIN AU LAC MORAINÉ

NOMBRE DE PASSAGERS

****N'OUBLIEZ PAS D'INDIQUER LA DATE****

DATE :

DÉPART DU LAC LOUISE

HEURE DE DÉPART	NOMBRE DE PASSAGERS

DÉPART DU LAC MORAINÉ

HEURE DE DÉPART	NOMBRE DE PASSAGERS

Annexe D : Exemple d'un reçu de paiement stationnement



Il s'agit d'un exemple de reçu. Un dossier d'information complet comprenant toutes les options de reçu variables pour la saison 2024 sera remis avant le 30 avril 2024 à l'entrepreneur retenu.v