

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Veterans Affairs Canada
Attn: Susan O'Brien
susan.obrien@veterans.gc.ca

AMENDMENT - REQUEST FOR PROPOSAL

MODIFICATION - DEMANDE DE PROPOSITION

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 ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s)

Instructions: See Herein
Instructions : Voir aux présentes

Comments - Commentaires

This requirement contains a security requirement

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

Issuing Office – Bureau de distribution
Veterans Affairs Canada

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/B2	Date 2023-08-03
AMENDMENT 002	
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 2023-08-14	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
Telephone No. – N° de téléphone : (902) 314-8488	FAX No. – N° de FAX N/A
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

Modification de l'invitation

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

Modification de l'invitation 2

1. Cette invitation à soumissionner est par la présente modifiée comme suit:

SUPPRIMER

Le document Demande de Proposition 3000758808/B dans sa totalité

INSERER

Demande de Proposition 3000758808/B2 mis à jour, ci jointe.

Toute les autres conditions de l'invitation à soumissionner demeurent inchangées.

Toute question relative à cette modification doivent être adressées à :

Nom: Susan O'Brien
No de telephone: 902 314 8488
Adress courriel: susan.obrien@veterans.gc.ca

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

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

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/B2	Date 2023-07-14
GETS Reference No. – N° de référence 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 2023-08-14	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 01lmc
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 : Voir aux présentes	

Delivery required - Livraison exigée Voir aux présentes	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	6
1.1 INTRODUCTION.....	6
1.2 SOMMAIRE	6
1.3 COMPTE RENDU.....	6
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	7
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	7
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	8
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	8
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	9
2.5 LOIS APPLICABLES	10
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	10
2.7 FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	10
2.8 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	10
2.9 BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT	10
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	12
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	12
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	13
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	13
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION (NOTE COMBINÉE LA PLUS HAUTE SUE LE PLAN DE MÉRITE TECHNIQUE ET DU PRIX) 13	
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	15
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	15
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	15
PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	17
6.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	17
6.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	17
6.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	17
6.4 DURÉE DU CONTRAT.....	17
6.5 RESPONSABLES.....	17
6.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	18
6.7 PAIEMENT	18
6.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION – DEMANDE DE PAIEMENT PROGRESSIF.....	19
6.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	20
6.10 LOIS APPLICABLES	20
6.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	20
6.12 ASSURANCES.....	21
6.13 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	21
6.14 BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT.....	21
ANNEXE « A »	23
ÉNONCÉ DES TRAVAUX	23
ANNEXE « B »	36
BASE DU PAIEMENT.....	36

ANNEXE « C »	38
CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE	38
ANNEXE « D » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	48
INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	48
ANNEXE « E ».....	49
LISTE DE NOMS POUR LE FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ.....	49

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 |

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 30 juin 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.

Difficultés techniques de la transmission des soumissions

Malgré toute disposition contraire aux sections (05), (06) ou (08) des Instructions uniformisées, lorsqu'un soumissionnaire a commencé à transmettre sa soumission au moyen d'une méthode de soumission par voie électronique (comme le télécopieur, le service Connexion de la SCP, ou un autre service en ligne) avant la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner, mais qu'en raison de difficultés techniques, le Canada n'a pas été en mesure de recevoir ou de décoder la totalité de la soumission avant la date limite, le Canada peut néanmoins accepter la totalité de la soumission reçue après la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner, à condition que le soumissionnaire puisse démontrer ce qui suit :

- i) Le soumissionnaire a communiqué avec le Canada avant la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner pour tenter de résoudre ses difficultés techniques; OU
- ii) Les propriétés électroniques de la documentation de la soumission indiquent clairement que tous les éléments de la soumission ont été préparés avant la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner.

Intégralité de la soumission

Après la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle est complète. L'examen de l'intégralité se limitera à déterminer si les renseignements soumis dans le cadre de la soumission peuvent être consultés, ouverts et/ou décodés. Cet examen ne constitue pas une évaluation du contenu, ne permet pas de déterminer si la soumission répond à une norme quelconque ou à toutes les exigences de l'invitation à soumissionner; il se limite uniquement à évaluer l'intégralité de la soumission. Le Canada donnera au soumissionnaire la possibilité de présenter les renseignements jugés manquants ou incomplets dans le cadre de cet examen dans un délai de deux jours ouvrables suivant l'avis.

Plus précisément, la soumission sera examinée et réputée être complète lorsque :

1. Les attestations et les garanties exigées à la clôture de la soumission y sont incluses;
2. Les soumissions sont convenablement signées et le soumissionnaire est correctement identifié;
3. Les modalités de l'invitation à soumissionner et du contrat subséquent sont acceptées;
4. Tous les documents créés avant la clôture de l'invitation à soumissionner ont été dûment soumis au Canada, mais qu'en raison de difficultés techniques, le Canada n'a pas pu les recevoir;

5. Toutes les attestations, déclarations et preuves créées avant la clôture de l'invitation à soumissionner ont été dûment soumises au Canada, mais qu'en raison de difficultés techniques, le Canada n'a pas pu les recevoir.

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

Les soumissions doivent être présentées uniquement à Susan O'Brien au plus tard à la date et à l'heure indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur, courrier ou messagerie ne seront pas acceptées.

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 à 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 (1 copie électronique envoyée par courriel)
- Section II : Soumission financière (1 copie électronique envoyée par courriel)
- Section III : Attestations (1 copie électronique envoyée par courriel)

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

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.

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Consultez l'annexe C – Critères techniques.

4.1.1.2. Critères techniques cotés

Consultez l'annexe C – Critères techniques.

4.1.1.3 Évaluation financière

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 sur 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 28 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 68 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	$115/135 \times 60 = 51.11$	$89/135 \times 60 = 39.56$	$92/135 \times 60 = 40.89$
	Note pour le prix	$45/55 \times 40 = 32.73$	$45/50 \times 40 = 36.00$	$45/45 \times 40 = 40.00$
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 juin 30, 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 dans 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 de lot(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.	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 à Île-du-Prince-Édouard 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) 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 bénéfice 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

N° de l'invitation - Sollicitation No.
3000758808/B2
N° de réf. du client - Client Réf. No.
1000505198

N° de la modif - Amd. No.
002

Id de l'acheteur - Buyer ID
seobrien

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 de 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 important 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 (comme 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'ACC en France appuie également l'expérience des visiteurs; ce sont 45 à 50 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 méthodologie 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.

Vous trouverez un résumé du processus en neuf étapes de la Stratégie de l'expérience du visiteur à l'annexe 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) au Mémorial terre-neuvien de 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 lieu) 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 portant sur 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 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.

Ressources nécessaires :

Direction de projet : guide l'équipe dans la réalisation du projet.

Spécialiste de l'expérience des visiteurs : s'appuie sur ses connaissances et ses idées relatives aux marchés cibles et aux tendances et aux modèles émergents et existants en matière de visiteurs pour la planification, l'élaboration et l'évaluation des possibilités d'expérience de visiteur nouvelles et existantes, y compris les services, les programmes, les installations, les infrastructures, les activités récréatives, les sentiers, les enseignes et les produits de communication.

Animation de groupe : dirige et modère les discussions afin que le dialogue entre les membres de l'équipe soit constructif et qu'on puisse résoudre des problèmes, gérer des conflits, planifier des stratégies et prendre des décisions.

Rédaction et préparation de rapports : organise et présente l'information de manière claire, concise et objective pour le public visé.

5. **Portée des travaux**

Le présent énoncé des travaux porte sur la création de stratégies axées sur l'expérience du visiteur distinctes pour chacun des sites décrits. Bien que ces plans soient élaborés en parallèle, il est possible qu'ils contiennent des éléments communs dans certaines circonstances. À 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 – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :**

Tâches

- Planification et préparation

Préparation

- Assister à une première rencontre (par vidéoconférence).
- Lire la documentation fournie par ACC 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 les sites.
- 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 méthodologie de la Stratégie de l'expérience du visiteur.
- Préparer l'animation des ateliers.

Produits livrables

- Mettre au point une méthodologie et établir un calendrier de 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 fixer 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 – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :**

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 impliquera : l'animation d'un atelier en petit groupe auquel participeront des fonctionnaires et des intervenants fédéraux et qui comportera 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.3 Étape 3A : Essence du lieu – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

Tâches

- Planification et préparation
 - Animation d'atelier
 - 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 lieux 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 lieu 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.4 Étape 3B : Cadre thématique – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

Cette étape développe et approfondit l'énoncé d'essence du lieu en appui aux services d'interprétation et à l'élaboration de produits d'interprétation pour les publics clés.

Tâches

- Planification et préparation
- Animation d'atelier

- 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.5 Étape 4 : Détermination des publics cibles – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

- 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 - L'entrepreneur est responsable de ce qui

suit :

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 aspects à l'aide d'un outil d'évaluation de produit pour déterminer s'ils appuient 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 d'employés du gouvernement du Canada 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.7 Étape 6 : Vision de l'expérience du visiteur - L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

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, un pour chaque site, avec des employés du gouvernement du Canada, afin de définir une vision collaborative (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.

- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.8 Étape 7 : Possibilités d'expérience de visiteur - L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

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 de l'esprit 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.9 Étape 8 : Promotion - L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.

5.10 Étape 9 : Plan d'action de la Stratégie de l'expérience du visiteur – L'entrepreneur est responsable de ce qui suit :

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 doivent être 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 qu'elles permettent d'atteindre. Fournir des renseignements sur les éléments suivants :

- Moyens de réussir
- Publics cibles
- Échéancier et dates d'échéance
- Principaux enjeux (emplacement, durabilité, accessibilité, 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.
- Préparer une seconde ébauche à l'aide des corrections apportées à la première.
- Préparer une version définitive à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche.
- 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

L'entrepreneur utilisera 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 présenter des processus de planification supplémentaires, sous réserve de l'approbation du responsable de 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 par le responsable de projet avant sa mise en œuvre.

L'entrepreneur devrait supposer qu'il devra faire (1) déplacement en France aux fins d'orientation sur le site, d'organisation des ateliers initiaux et de réalisation des évaluations sur place. (Voir la section 9, Déplacements, pour obtenir de plus amples renseignements.)

La disponibilité du personnel d'ACC 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 de mai-juin à octobre-novembre).

L'équipe de soutien aux opérations internationales 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 pour chaque étape énoncée à 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 méthodologie et à l'échéancier du projet.
 - Faire un voyage en France pour l'orientation 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

L'entrepreneur sera chargé de ce qui suit :

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 le responsable du projet).
3. Lire la documentation fournie par ACC.
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 (ACC).
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 approuvée par Anciens Combattants Canada (ACC) à l'aide des corrections apportées à la seconde ébauche, y compris 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. Une fois l'étape 9 terminée, préparer 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.
14. Veiller à ce que tous les aspects du travail tiennent compte de l'accessibilité.

Les responsabilités d'ACC sont les suivantes :

1. Organiser une première réunion (vidéoconférence) ou des réunions avec l'entrepreneur pour fournir les documents et répondre à toute question.
2. 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 aspects 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, dans les deux (2) semaines suivant leur réception.
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, dans les deux (2) semaines suivant leur réception.
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

Des ressources de l'entrepreneur devront se rendre en France une (1) fois pour des activités et des recherches en personne. Un maximum de deux personnes voyagera pendant 14 jours au plus. Dans le cadre des recherches, il sera nécessaire de visiter des sites similaires se trouvant à un maximum de quatre heures de route du Monument commémoratif du Canada à Vimy.

10. Bilinguisme

Étant donné que les sites commémoratifs d'ACC sont situés en France, les ressources de l'entrepreneur 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 particuliers des publics cibles étrangers en français et en anglais. 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. Le bilinguisme est une exigence obligatoire.

11. Exigences en matière de sécurité

Il n'est pas nécessaire de détenir une cote de sécurité. L'entrepreneur et ses ressources seront accompagnés dans les zones réglementées par du personnel préalablement sélectionné. 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 les lieux et les ateliers initiaux auront lieu dans 30 jours.

Les produits livrables décrits aux étapes 1 à 4 de la méthodologie de la Stratégie de l'expérience du visiteur doivent être achevés et acceptés par ACC d'ici le 31 octobre 2023.

Les produits livrables décrits aux étapes 5 à 9 de la méthodologie de la Stratégie de l'expérience du visiteur et les exigences en matière de rapports finaux énoncées doivent être achevés et acceptés par ACC au plus tard le 30 juin 2024.

13. Considérations relatives à l'accessibilité universelle

Tous les documents électroniques qui ne sont pas des documents Web (comme les documents PDF, Microsoft Word et PowerPoint) doivent être dans un format accessible conformément à la clause 10 de la norme [EN 301 549 \(2021\)](#). Les documents électroniques comprennent notamment :

- Rapports
- Présentations
- Courriels

Conseils pour la création de documents accessibles

Vous trouverez des conseils pratiques sur la création de documents accessibles dans la [Boîte à outils d'accessibilité numérique/Espace de partage](#).

Tous les rapports doivent suivre les lignes directrices suivantes en matière d'accessibilité pour les rapports : [Ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(TI\) par tous](#) et [Présentations PowerPoint accessibles - Boîte à outils d'accessibilité numérique / Espace de partage \(canada.ca\)](#)

Formats multiples

Lorsque des documents sont fournis dans plusieurs formats (par exemple, un rapport est fourni à la fois en formats PDF et Excel), au moins l'un des formats doit répondre aux critères du chapitre 10 sur les documents qui ne sont pas des documents Web selon la norme [EN 301 549](#). La version accessible doit contenir de l'information équivalente à celle qu'on trouve dans la version inaccessible. Il faut publier un avis indiquant le format accessible.

Captures d'écran et diagrammes comme seule méthode d'explication

Les instructions de travail ne doivent pas dépendre de captures d'écran ou de schémas comme seul moyen de transmettre des instructions ou un contexte. La fourniture d'une alternative textuelle détaillée pour chaque image est suffisante pour respecter cette exigence.

Annexe A : Méthodologie de l'expérience du visiteur

La Stratégie de l'expérience du visiteur, élaborée par Parcs Canada, est une méthodologie de planification localisée en neuf étapes. Elle aborde l'ensemble des aspects 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 (ACC). 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'ACC pour les trois à cinq prochaines années. Cette stratégie s'appuie sur une approche fondée sur le marché qui tient 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 implique également de constituer une équipe qui travaillera sur la Stratégie de l'expérience du visiteur, d'analyser les intervenants pour déterminer qui d'autre a un intérêt dans ce processus et de planifier le travail.

Étape 2 : Objectifs et portée

Cette étape comprend une analyse FFPM (Forces, faiblesses, possibilités, menaces) et l'établissement des 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 aspects 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'ACC pour les sites commémoratifs et d'y ajouter des

publics locaux, régionaux ou de niche. Le résultat de cette étape est une liste restreinte des publics cibles qui sont retenus pour leur potentiel. 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 axées sur l'expérience des visiteurs) tout en comblant les lacunes relevées lors de l'évaluation de l'expérience du visiteur. On ne détermine pas « comment » les lacunes seront comblées, mais plutôt « ce qui » les comblera. Cette étape comprend 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 ER 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

Instructions

Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de prouver qu'il se conforme à cette exigence.

Le soumissionnaire doit savoir que la simple énumération de l'expérience sans donnée justificative décrivant où et comment cette expérience a été acquise ne représente pas une « preuve » pour les besoins de l'évaluation.

Le soumissionnaire doit clairement démontrer dans la proposition la manière dont l'expérience ou les connaissances ont été acquises, étayées des curriculums vitæ et de toute documentation à l'appui nécessaire.

Le soumissionnaire doit fournir des renseignements détaillés et complets indiquant où, quand et comment (par l'entremise de quelles activités et responsabilités) l'expérience mentionnée a été acquise. Afin de démontrer quand l'expérience a été acquise, le soumissionnaire doit indiquer l'année au cours de laquelle l'expérience a été acquise.

Critères techniques obligatoires

La soumission doit respecter les critères obligatoires précisés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de prouver qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne respectent pas les critères techniques obligatoires seront jugées non recevables. Chaque critère technique obligatoire devrait être abordé séparément.

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.

CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES			
EXPÉRIENCE DE LA RESSOURCE REQUISE			
Le soumissionnaire doit proposer au moins une (1) ressource pour chaque rôle indiqué ci-dessous. Si plus d'une ressource est proposée pour un rôle, seule la première ressource dans l'ordre présenté dans la soumission sera évaluée afin de déterminer la conformité à cette exigence.			
La même personne peut être proposée pour plus d'un rôle, mais la ressource proposée doit démontrer qu'elle satisfait aux exigences obligatoires pour chaque rôle.			
Nombre	Description	SATISFAITE/NON SATISFAITE	COMMENTAIRES
O1.1	Chef de projet		

	<p>La ressource proposée par le soumissionnaire doit avoir acquis au moins 4 ans d'expérience en tant que chef de projet au cours des 8 dernières années de travail en collaboration avec l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel dans des disciplines ou des spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion de projet; • les processus de planification collaborative; • l'évaluation, la mise en valeur et la gestion du tourisme; • les stratégies de destination touristique; ou • l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action. <p>Afin de démontrer cette expérience, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) la description de l'expérience; b) le rôle et les responsabilités des ressources proposées; et c) les dates/la période au cours de laquelle l'expérience a été acquise. <p>*Le simple fait d'indiquer le titre de l'expérience, sans fournir les renseignements demandés aux points a, b et c ci-dessus, ne sera pas pris en considération et sera déclaré non recevable.</p>		
01.2	<p>Spécialiste de l'expérience des visiteurs</p> <p>La ressource proposée par le soumissionnaire doit avoir acquis au moins 4 ans d'expérience en tant que spécialiste de l'expérience des visiteurs au cours des 8 dernières années de travail en collaboration avec l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel dans des disciplines ou des spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la recherche; l'analyse et la segmentation de la commercialisation; • la planification et programmation de l'interprétation; • la programmation par expérience; 		

	<ul style="list-style-type: none">• les services offerts aux visiteurs/clients et les opérations s'y rapportant; ou• la création de produits axés sur l'expérience du visiteur et la promotion. <p>Afin de démontrer cette expérience, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a) la description de l'expérience;b) le rôle et les responsabilités des ressources proposées; etc) les dates/la période au cours de laquelle l'expérience a été acquise. <p>*Le simple fait d'indiquer le titre de l'expérience, sans fournir les renseignements demandés aux points a, b et c ci-dessus, ne sera pas pris en considération et sera déclaré non recevable.</p>		
01.3	Animateur de groupes La ressource proposée par le soumissionnaire doit avoir animé au moins 5 ateliers participatifs qui étaient des processus de planification collaborative au cours des 4 dernières années. Afin de démontrer le respect de cette exigence, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none">a) un bref aperçu des objectifs de l'atelier; etb) des technologies ou techniques employées pour assurer une pleine participation. <p>*Le simple fait d'indiquer le titre de l'expérience, sans fournir les renseignements demandés aux points a et b ci-dessus, ne sera pas pris en considération et sera déclaré non recevable.</p>		
01.4	Rédacteur de rapports La ressource proposée par le soumissionnaire doit avoir acquis au moins 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années de travail en matière de rédaction et		

	<p>de préparation de plans et de rapports en lien avec ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">• les processus de planification participative;• l'évaluation, la mise en valeur et la gestion du tourisme;• les stratégies de destination touristique;• l'expérience des visiteurs; ou• l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action. <p>Afin de démontrer le respect de cette exigence, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a) une brève description de la manière dont l'expérience a été acquise;b) le rôle et les responsabilités des ressources proposées; etc) les dates/la période au cours de laquelle chaque expérience a été acquise. <p>*Le simple fait d'indiquer le titre de l'expérience, sans fournir les renseignements demandés aux points a, b et c ci-dessus, ne sera pas pris en considération et sera déclaré non recevable.</p>		
02	EXPÉRIENCE DU SOUMISSIONNAIRE Le soumissionnaire doit soumettre un portefeuille de travaux qui reflète son expérience en ce qui a trait au domaine du tourisme du patrimoine naturel ou culturel, et aux résultats proposés décrits dans le présent énoncé des travaux. Le portefeuille de travaux doit contenir deux (2) projets achevés au cours des huit (8) dernières années pour démontrer le respect de cette expérience. Les projets doivent être terminés avant la présentation de votre soumission. Le spécialiste de l'expérience des visiteurs et l'animateur de groupes proposés dans la proposition doivent être la même personne dans les deux (2) projets soumis. <i>REMARQUE : Si plus de deux projets sont soumis, seuls les deux premiers seront évalués.</i>		

	<p>Afin de démontrer cette exigence, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a) la description de chaque projet, y compris<ul style="list-style-type: none">• le nom du client,• le titre du projet,• la portée du projet,• les objectifs du projet,• l'emplacement,• l'année.b) décrire la méthodologie de planification, y compris<ul style="list-style-type: none">• les extraits et les résultats du projet;• la manière dont le travail a aidé le client à atteindre les objectifs du projet.c) décrire et expliquer comment la portée du projet est liée à la recherche, à l'analyse ou à la planification à l'appui de l'élaboration et de la gestion de l'expérience du visiteur dans un contexte/cadre touristique du patrimoine naturel ou culturel.d) 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.e) décrire et expliquer comment les objectifs du projet sont liés à l'élaboration et à la rédaction de rapports axés sur le client et de plans de mise en œuvre en ce qui concerne l'expérience du visiteur dans un contexte/cadre touristique du patrimoine naturel ou culturel.		
O.4	CAPACITÉ BILINGUE Le soumissionnaire doit démontrer comment il : <ul style="list-style-type: none">a) facilitera la tenue d'ateliers entièrement bilingues (anglais et français);b) mènera des discussions bilingues (anglais et français) pertinentes avec des intervenants au Canada et à l'étranger;		

	c) effectuera des recherches ou examinera du matériel de référence dans les deux langues officielles du Canada.		
--	---	--	--

CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS																		
Numéro	Critère coté	Pondération (points)		Note du soumissionnaire														
CTC1	<p>Chef de projet Des points seront attribués pour l'expérience qui dépasse les critères minimaux O1.1 acquise par le chef de projet, travaillant en collaboration avec l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel dans des disciplines ou des spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; ou • l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action. <p>Afin de démontrer le respect de cette exigence, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la description de l'expérience; b) le rôle et les responsabilités des ressources proposées; et c) les dates/la période au cours de laquelle 	<p>Chef de projet</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N^{bre} d'années</th> <th>Points</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>POINTS SUPPLÉMENTAIRES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Points supplémentaires</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Min = 4 Max = 12</p>		N ^{bre} d'années	Points	5	4	6	6	7	8	8+	10	Points supplémentaires			2	
N ^{bre} d'années	Points																	
5	4																	
6	6																	
7	8																	
8+	10																	
Points supplémentaires																		
	2																	

	<p>chaque expérience a été acquise.</p> <p>Deux 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. 														
<p>CTC 2</p>	<p>Spécialiste de l'expérience des visiteurs</p> <p>Des points seront attribués pour l'expérience qui dépasse les critères minimaux O1.2 acquise par le conseiller principal, travaillant en collaboration avec l'industrie du tourisme du patrimoine naturel ou culturel dans des disciplines ou des spécialités qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Afin de démontrer le respect de cette exigence, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p>	<p>Conseiller principal</p> <table border="1" data-bbox="808 768 1154 978"> <thead> <tr> <th>N^{bre} d'années</th> <th>Points</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>POINTS SUPPLÉMENTAIRES</p> <table border="1" data-bbox="808 1079 1154 1184"> <tbody> <tr> <td>Points supplémentaires</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Min = 4 Max = 12</p>	N ^{bre} d'années	Points	5	4	6	6	7	8	8+	10	Points supplémentaires	2	
N ^{bre} d'années	Points														
5	4														
6	6														
7	8														
8+	10														
Points supplémentaires	2														

	<p>a) la description de l'expérience;</p> <p>b) le rôle et les responsabilités des ressources proposées; et</p> <p>c) les dates/la période au cours de laquelle chaque expérience a été acquise.</p> <p>Deux points supplémentaires seront attribués pour l'expérience suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deux expérience antérieure de la direction de membres de l'équipe travaillant dans le tourisme international. 														
<p>CTC3</p>	<p>Expérience du soumissionnaire</p> <p>Évaluation des projets soumis en réponse aux critères O2 :</p> <p>Le soumissionnaire doit soumettre un portefeuille de travaux qui reflète son expérience en ce qui a trait au domaine du tourisme du patrimoine naturel ou culturel, et aux résultats proposés décrits dans le présent énoncé des travaux.</p> <p>Le portefeuille de travaux doit contenir deux (2) projets achevés au cours des huit (8) dernières années pour démontrer cette expérience. Les projets doivent être terminés avant la présentation de votre soumission.</p>	<table border="1" data-bbox="808 1037 1156 1346"> <thead> <tr> <th>Nombre d'éléments</th> <th>Points</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7 sur 10</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8 sur 10</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>9 sur 10</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>10 sur 10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>1 point par facteur supplémentaire</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Min = 14 points par projet x 2 projets = 28 points</p> <p>Max = 22 points par projet x 2 projets = 44 points</p> <p>*Les deux projets sont évalués individuellement selon la grille de notation indiquée.</p>	Nombre d'éléments	Points	7 sur 10	14	8 sur 10	16	9 sur 10	18	10 sur 10	20	1 point par facteur supplémentaire		
Nombre d'éléments	Points														
7 sur 10	14														
8 sur 10	16														
9 sur 10	18														
10 sur 10	20														
1 point par facteur supplémentaire															

	<p><i>Si plus de deux projets sont soumis, seuls les deux premiers seront évalués.</i></p> <p>Chaque projet soumis en réponse aux critères O2 sera évalué en fonction des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">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.ii. Le projet comprenait l'établissement d'objectifs ou de résultats précis.iii. Le projet comprenait la segmentation du marché et la détermination des marchés cibles.iv. Le projet comprenait la détermination de l'essence de la destination ou du lieu.v. Le projet comprenait l'articulation de thèmes d'interprétation.vi. Le projet comprenait l'évaluation de l'expérience du visiteur ou l'évaluation du produit.vii. Le projet cernait de nouveaux produits		
--	--	--	--

	<p>ou de nouvelles expériences.</p> <p>viii. Le projet évoquait des promotions, des mesures et des points à considérer suggérés.</p> <p>ix. Le projet comprenait l'élaboration d'un plan d'action visant à atteindre les objectifs.</p> <p>x. Le projet comprenait l'établissement d'un rapport final.</p> <p>Chaque projet doit obtenir un minimum de 14 points pour être considéré comme ayant respecté le CTC3.</p> <p>Un point supplémentaire sera attribué pour chacun des facteurs suivants :</p> <p>i. Le projet comprenait une collaboration avec des tiers comme des exploitants commerciaux, des partenaires touristiques régionaux et des intervenants locaux.</p> <p>ii. Le projet comprenait des travaux dans un contexte international.</p>		
<p>TOTAL Note totale possible = 68</p>	<p>Note maximale = 68</p> <p>Note minimale = 28</p>		

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 a 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.