

Devis d'appel d'offres

Planification stratégique 2025-2030



ZOO SAUVAGE
de St-Félicien

20 juin 2024

Table des matières

1.	Le client	3
1.1.	Coordonnées et contact.....	3
1.2.	Le comité de développement	3
2.	Objet de l'appel d'offres	4
2.1.	Historique du Zoo sauvage	4
2.2.	Principales expériences offertes actuellement.....	5
2.3.	Achalandage et clientèle	6
2.4.	Mission, vision et valeur actuelle	7
3.	Objectif et mandats	8
3.1.	Objectif	8
3.2.	Période de réalisation.....	8
3.3.	Livrables.....	8
3.4.	Les parties prenantes.....	8
3.5.	Documents mis à votre disposition.....	9
4.	Renseignement et directive	10
4.1.	Généralité.....	10
4.2.	Acceptation des soumissions et octroi du contrat	10
4.3.	Validité des soumissions	10
4.4.	Évaluation des coûts	10
4.5.	Addenda.....	11
4.6.	Avis et pénalités.....	11
4.7.	Modalités de paiement.....	11
4.8.	Informations additionnelles.....	12
4.9.	Date de fermeture des soumissions.....	12
5.	Modalités d'évaluation des offres et d'attribution des points.....	13
5.1.	Échelle d'attribution des points à l'égard des critères	13
5.2.	Compréhension du mandat (10 points)	13
5.3.	Expérience du soumissionnaire (10 points)	13
5.4.	Compétence et disponibilité du responsable du projet (20 points)	14
5.5.	Organisation de l'équipe de projet (10 points).....	14
5.6.	La méthode de travail et présentation des biens livrables (25 points)	14
5.7.	Échéancier de travail (10 points).....	14
5.8.	Qualité de l'offre de services (5 points).....	14

1. Le client

1.1. Coordonnées et contact

CENTRE DE CONSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ BORÉALE (CCBB) INC

ZOO SAUVAGE DE SAINT-FÉLICIEN (Marque de commerce)

2230, boulevard du Jardin

Saint-Félicien (Québec) G8K 2T4

T 418 679-0543 Poste : 5224

Contact : Johnatan Doucet, directeur général

Courriel : johnatan.doucet@zoosauvage.org

Pour tout questionnement ou précision additionnel en lien avec cet appel d'offres, les soumissionnaires doivent obligatoirement s'adresser exclusivement au directeur général par écrit.

Pour faciliter la lecture, le **Zoo sauvage** sera utilisé dans ce présent devis d'appel d'offres pour nommer le Centre de Conservation de la Biodiversité Boréale (CCBB) Inc.

1.2. Le comité de développement

Le conseil d'administration a mandaté le comité de développement pour réaliser la planification stratégique 2025-2030. Ce comité est composé d'administrateurs du Zoo sauvage, de l'équipe de direction et du directeur général.

Le comité de développement a pour mandat :

- ✓ D'analyser les soumissions dans le cadre du présent appel d'offres pour recommandation au conseil d'administration;
- ✓ De travailler en collaboration avec la firme sélectionnée pour l'avancement du mandat;
- ✓ De recevoir les rapports d'étapes et finale pour commentaires et bonification.

2. Objet de l'appel d'offres

2.1. Historique du Zoo sauvage

Le Zoo sauvage de Saint-Félicien – Centre de Conservation de la Biodiversité Boréale – CCBB inc., est un organisme à but non lucratif qui a été fondé en 1960. Bien qu'au départ, il s'agissait d'un zoo traditionnel composé d'animaux exotiques et nord-américains en cage, le Zoo s'est modifié petit à petit au fil du temps. C'est ainsi qu'en 1972, le fondateur du Zoo aménage les Sentiers de la nature sur lesquels les visiteurs peuvent observer les animaux dans leur état naturel, en quasi-liberté, dans un train grillagé. Ce virage se poursuit en 1994 où il y eut l'abandon des animaux exotiques et le développement du créneau nord-américain, par la présence exclusive d'animaux vivant dans la forêt boréale.

Ce changement de créneau a mal été accueilli par la clientèle du Québec et surtout de celle provenant du Saguenay-Lac-St-Jean. L'achalandage global est passé de 240 519 visiteurs en 1997 (année de sympathie suite au déluge du Saguenay-Lac-Saint-Jean) à 156 353 en 2006. Au cours de cette période, le conseil d'administration a travaillé à la création en 2001 du Centre de Conservation de la Biodiversité Boréale qui s'accompagnait de l'extension de la collection d'animaux à toute la Boréale. En 2002, comme la situation financière de l'organisation était précaire, le gouvernement du Québec a injecté 2 millions de dollars dans le fonds de roulement de l'organisation ainsi que 3 millions dans le projet de construction du pavillon d'accueil qui était majoritairement financé par le gouvernement fédéral à la hauteur de près de 10 millions.

En 2007, afin d'être plus attractif pour la clientèle locale et d'augmenter son achalandage, l'organisation a étendu son créneau aux régions froides du globe. De 2007 à 2010, nous avons assisté à l'arrivée des macaques japonais, des tigres de l'Amour et du développement de la Mongolie (chameau de Bactriane, chevaux de Przewalski).

De 2011 à 2013, l'organisation a subi certains coups durs dont un déluge qui a occasionné des bris de plus de 1 million de dollars, l'attaque d'un de nos gardiens par un tigre de l'Amour ainsi que la fuite d'un tigre de l'Amour qui a dû être abattu. Des événements qui n'ont pas fait bonne presse.

En 2014, le Zoo sauvage se dote d'un Plan global de développement qui se poursuit jusqu'en 2022. Au cours de ces années, la partie pédestre est bonifiée, tant dans l'optique d'améliorer le bien-être des animaux que d'augmenter l'appel pour les visiteurs. Parmi les modifications majeures, on compte un nouvel habitat pour les ours blancs, un réaménagement de l'habitat des castors ainsi que du secteur des Montagnes rocheuses et l'arrivée des géladas et des petits pandas. Le grand restaurant et la boutique centrale sont entièrement rebâties, avec en plus la construction d'un nouveau pavillon qui deviendra l'Espace Découverte, d'un second bâtiment pour le personnel et la mise à niveau du film multisensoriel.

Le Zoo sauvage porte une attention particulière au bien-être des animaux, à la conservation des espèces et des milieux naturels ainsi qu'à l'éducation du public par le moyen de diverses activités. Depuis plus de vingt ans, le Zoo sauvage est membre accrédité d'*Aquariums et Zoos Accrédités du Canada (AZAC)*. Cet organisme s'engage à promouvoir les zoos et aquariums

accrédités en tant qu'agence humanitaire de bien-être animal, de conservation, de science et d'éducation. Depuis 2022, le Zoo sauvage est également membre institutionnel de *World Association of Zoos & Aquariums*, le réseau mondial chapeautant les entités telles que l'AZAC. La même année, il a également entamé une démarche pour devenir membre de l'*Association of Zoos and Aquariums (AZA)*, une association américaine avec des standards rigoureux.

Le Zoo sauvage est l'attraction principale de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et une des 15 attractions les plus visitées au Québec. Il génère 160 emplois directs et indirects (en personnes-année).

2.2. Principales expériences offertes actuellement

Le Zoo sauvage est un lieu remarquable qui se distingue par plusieurs aspects uniques. En voici les principaux éléments :

Pavillon d'accueil (le Boréalium) : Ce pavillon comprend la billetterie, une boutique souvenir, des espaces d'exposition, un centre de documentation, deux salles de projection ainsi que les bureaux administratifs du Zoo sauvage.

Salles de projection : On retrouve dans le Boréalium, deux magnifiques salles de cinéma et d'exposition (219 et 256 places). L'une de ces salles présente un film multisensoriel avec des effets spéciaux. Ces salles sont pourvues d'équipements entièrement numériques et 3D. En soirée, une programmation commerciale est offerte à la population.

Habitats naturels : le Zoo sauvage présente des animaux de la Boréale et des régions froides dans des habitats aussi semblables que possible à leurs milieux naturels, offrant une expérience immersive aux visiteurs.

Diversité des espèces : Avec près de 400 animaux représentant 75 espèces, le Zoo sauvage offre une grande diversité d'animaux indigènes et exotiques qui sont présents tant dans la partie pédestre que dans le Parc des sentiers de la nature.

Partie pédestre : Les visiteurs ont l'opportunité de parcourir un circuit de 4.5 km de sentier pédestre à travers sept secteurs distincts (Toundra arctique, Plateaux éthiopiens, Forêt laurentienne, Petite ferme, Mongolie, Asie orientale et Montagnes Rocheuses). La partie pédestre comprend plusieurs sections de passerelles surélevées qui permettent aux visiteurs d'observer les habitats et les animaux. Du personnel qualifié en interprétation de la nature forme le département d'éducation, lequel utilise des animations et des activités variées pour remplir la mission d'éducation de l'institution.

Le Parc des sentiers de la nature : Les visiteurs peuvent parcourir un circuit de 7 km à bord d'un petit train grillagé à travers des reconstitutions des grandes régions canadiennes en observant les animaux en liberté et leurs écosystèmes. Des sites historiques sont disséminés sur le parcours et l'un d'eux est animé par des personnages.

Quelques activités sur réservation : Safari photo, gardien d'un jour, cuistot en herbe, programmation scolaire variée, soirées magiques, envers du décor traditionnel & exclusif, balades VIP, journées thématiques, etc.

2.3. Achalandage et clientèle

Le tableau apparaissant ci-dessous dresse un bilan de l'achalandage pour la période de 2012 à 2023. Une analyse de ces données nous révèle, qu'à la suite de la réalisation du Plan de développement 2015-2019, on observe une certaine progression de l'achalandage. On remarque également les impacts négatifs de la pandémie Covid-19 survenue en 2020 et 2021 alors qu'une reprise de l'achalandage est notable à partir de 2022.

Tableau de l'achalandage du 2012 à 2023

ANNÉE	ACHALANDAGE
2012	170 948
2013	158 357
2014	147 245
2015	162 280
2016	183 182
2017	171 655
2018	178 380
2019	187 477
2020	93 561
2021	122 819
2022	146 381
2023	150 098

Le Zoo sauvage détient une connaissance fine de sa clientèle. Il est possible de diviser notre clientèle à trois créneaux principaux, soit la population régionale, la population du Québec et les visiteurs européens. Depuis 2023, la clientèle recommence à ressembler à notre période avant Covid-19.

Tableau de la provenance de la clientèle du Zoo sauvage

Provenance de la clientèle	2019	2021	2023
Saguenay-Lac-St-Jean	34,1 %	28,2 %	32,0 %
Reste du Québec	38,6 %	68,5 %	41,2 %
Europe	25,9 %	2,2 %	25,6 %
Autre	1,4 %	1,1 %	1,2%

2.4. Mission, vision et valeur actuelle

Mission : Faire aimer la nature afin de la préserver.

Vision : Le CCBB est un site récréotouristique exemplaire qui offre l'une des expériences les plus fortes, les plus marquantes et les plus significatives au Québec. Il est un moteur économique important pour la région et pour la province. Le CCBB se distingue comme chef de file dans le secteur zoologique et le bien-être animal en proposant une institution d'apprentissage et de sensibilisation pour la conservation de la faune et de la flore. De plus, l'organisation est reconnue pour être un employeur exemplaire. L'action du CCBB s'inscrit dans une perspective de développement durable.

Valeurs :

- ✓ Sécurité
- ✓ Intégrité
- ✓ Loyauté
- ✓ Diligence
- ✓ Respect
- ✓ Sens du résultat
- ✓ Équité
- ✓ Courtoisie
- ✓ Confiance
- ✓ Honnêteté
- ✓ Crédibilité

3. Objectif et mandats

3.1. Objectif

Le Zoo sauvage compte recruter une firme de consultants ou un consortium de consultants pour l'accompagner dans la réalisation de sa planification stratégique 2025-2030.

Le Zoo sauvage souhaite être accompagné par une firme innovante, dynamique avec une expérience variée dans le domaine touristique qui permettra à l'organisation de prendre le contrôle de son développement et se projeter dans le futur.

Un des objectifs de la planification stratégique est de mobiliser nos parties prenantes et nos partenaires dans cette réflexion afin d'atteindre nos objectifs de développement.

3.2. Période de réalisation

Le Zoo sauvage compte démarrer la démarche en septembre pour arriver à un document final à l'assemblée générale annuelle qui aura lieu en février 2025.

3.3. Livrables

Le Zoo sauvage s'attend de recevoir comme livrable un rapport final avec :

- ✓ Un sommaire du document;
- ✓ Une description du Zoo sauvage;
- ✓ Une présentation de la démarche utilisée;
- ✓ Une analyse stratégique de nos forces, faiblesses, opportunités et menaces (FFOM), et ce tant au niveau interne et qu'externe;
- ✓ Une analyse concurrentielle (benchmark);
- ✓ Un énoncé de mission, de vision et de valeurs;
- ✓ Un bilan et diagnostic;
- ✓ Une stratégie de développement;
- ✓ Un plan d'action.

3.4. Les parties prenantes

Le Zoo sauvage compte réaliser la planification stratégique en impliquant différents acteurs à différent niveau. Sans être exhaustif, le Zoo sauvage souhaite impliquer les parties prenantes, partenaires et intervenants suivant :

Les parties prenantes

- ✓ Le conseil d'administration;
- ✓ L'équipe de direction;
- ✓ Les employés;
- ✓ Nos clients.

Les partenaires

- ✓ La Ville de Saint-Félicien;
- ✓ Le Cégep de Saint-Félicien;
- ✓ Des institutions universitaires;
- ✓ L'ATR du Saguenay–Lac-Saint-Jean;
- ✓ La Véloroute des bleuets;
- ✓ Le Village historique de Val-Jalbert;
- ✓ Autres intervenants politiques.

Les intervenants d'intérêt

Dans la réalisation du Plan global de développement de 2015, la firme d'ingénierie MSH a travaillé en étroite collaboration avec M. Danny Gagnon qui était à l'origine de la conception des habitats au Zoo sauvage. La firme MSH a donc acquis une expérience considérable dans la conception et la construction d'habitats pour animaux. Le directeur de cette firme devra être mis à contribution dans la réflexion.

Dans le processus d'accréditation à l'AZA, le Zoo sauvage est accompagné par un coach qui provient d'une organisation accréditée. Le coach qui accompagne le Zoo sauvage devra être mis à contribution dans la réflexion.

3.5. Documents mis à votre disposition

Dans le cadre du présent appel d'offres, le Zoo sauvage met à votre disposition :

- ✓ Le Plan global de développement de 2015;
- ✓ Les rapports annuels de 2019 à 2023;
- ✓ Présentation du Zoo sauvage;
- ✓ Politique de développement durable.

La firme qui sera sélectionnée, sans être exhaustif, aura accès aux :

- ✓ Études et rapports pertinents au mandat;
- ✓ États financiers de la corporation;
- ✓ La connaissance pointue de notre clientèle.

4. Renseignement et directive

4.1. Généralité

Le soumissionnaire n'a droit à aucun dédommagement relativement aux frais encourus pour la préparation de sa soumission.

Les renseignements obtenus verbalement, relativement aux documents d'appel d'offres, n'engagent aucunement la responsabilité du comité de sélection.

Afin d'établir l'étendue des obligations auxquelles il s'engage et des travaux qu'il doit exécuter, le soumissionnaire est tenu, avant de préparer sa soumission, d'étudier soigneusement l'actuel document d'appel d'offres.

Le soumissionnaire, à la demande du comité de développement, doit être prêt à produire tout document nécessaire établissant ses qualifications/prétentions.

4.2. Acceptation des soumissions et octroi du contrat

Étant donné que la planification stratégique du Zoo sauvage est une activité clé dans notre développement, le conseil d'administration est libre d'accorder le contrat au plus bas ou à tout autre soumissionnaire, ou de refuser toutes les propositions reçues, sans avoir à motiver son refus ni encourir de dommages d'aucune nature.

S'il est de l'intérêt du Zoo sauvage, le comité de développement peut passer outre à tout vice de forme ou défaut mineur que peut contenir la soumission et en faire la recommandation au conseil d'administration.

Selon les constats du comité de développement, il est possible que des entrevues en présentiel soient requises avant de statuer sur la firme retenue.

4.3. Validité des soumissions

Toute soumission devra être valide pour une période de soixante (60) jours à compter de la date limite de réception des soumissions.

Le soumissionnaire ne peut ni modifier ni retirer sa soumission pendant les soixante (60) jours suivant la date limite de réception des soumissions.

4.4. Évaluation des coûts

L'évaluation des coûts présentée par les soumissionnaires devra présenter des prix fermes tenant compte des exigences associées au respect des critères.

Le soumissionnaire doit également présenter une liste des taux horaires de ses principales ressources qui seront affectées au présent mandat. Ces taux seront valides pour toute la durée du mandat et seront applicables advenant que des modifications s'avèrent justifiées par rapport au mandat autorisé.

4.5. Addenda

S'il y a lieu d'expliquer, de modifier ou de compléter le document d'appel d'offres déjà en circulation ou le cas échéant, de modifier la date limite du dépôt des offres de services, avant la date limite de réception des soumissions, ceux qui sont déjà en possession de ces documents en seront avisés au moyen d'addenda signé par la responsable du dossier, via courriel.

4.6. Avis et pénalités

Certaines pénalités pourraient être envisagées pour cause de retard, de non-respect des normes et de l'état du matériel (perdu ou détérioré) lors de l'exécution du mandat.

Le Zoo sauvage pourra, lorsqu'il le jugera nécessaire, en raison d'une mauvaise exécution des travaux ou de toute autre cause, ordonner la suspension des travaux ou la résiliation du contrat. Advenant ce cas, le fournisseur ne pourra fonder aucune réclamation ni réclamer aucun dommage au comité de sélection pouvant résulter du fait de cette suspension ou résiliation.

Le soumissionnaire devra garder confidentielles toutes les informations portées à son attention par le devis, le contrat ou tout échange avec le comité de sélection.

Le présent devis et la soumission que fera le soumissionnaire feront partie intégrante du contrat de réalisation à être signé entre les parties.

4.7. Modalités de paiement

Le Zoo sauvage s'engage à effectuer le paiement des travaux selon l'échéancier suivant :

- | | |
|---------|--|
| Étape 1 | 1 ^{er} versement : 25 % (À déterminer dans la soumission) |
| Étape 2 | 2 ^e versement : 25% (À déterminer dans la soumission) |
| Étape 3 | Dernier versement 50 % (Au dépôt du rapport final) |

4.8. Informations additionnelles

Les prix soumis seront fermes et correspondront aux frais imputables au devis ci-joint, excluant les taxes.

Si des changements devaient survenir dans la description des demandes, entre le moment du présent appel d'offres et celui de la signature du contrat, les parties conviendraient ensemble des ajustements à apporter aux coûts. Toute modification au prix actuel sera ainsi mentionnée dans le contrat. Toute autre information jugée pertinente et permettant au comité de sélection de juger de la valeur de la proposition formulée sera acceptée. La soumission ne devra contenir aucune condition.

Décrire la méthodologie et l'échéancier préconisés ainsi que les ressources allouées au projet en fonction des étapes du processus suggéré. La démarche retenue et la présentation doivent démontrer que le plan de développement sera accessible et opérationnel.

4.9. Date de fermeture des soumissions

Pour être considérées recevables, les soumissions doivent être reçues par courriel (format PDF) ou par courrier avec une clé USB (format PDF), **avant le 1^{er} août 2024 à 17h** à l'attention du directeur général, aux coordonnées indiquées à l'article 1.1 Coordonnées et contact.

5. Modalités d'évaluation des offres et d'attribution des points

5.1. Échelle d'attribution des points à l'égard des critères

Le Zoo sauvage souhaite évaluer les soumissionnaires selon sept (7) critères. Chaque critère a une pondération différente afin de représenter l'importance que le Zoo sauvage y accorde. L'évaluation de chacun des critères sera réalisée de la façon suivante :

100 % x points :	Excellent (dépassé sous tous les aspects le niveau de qualité recherché)
80 % x points :	Plus que satisfaisant (dépassé sous plusieurs aspects le niveau de qualité recherché)
60 % x points :	Satisfaisant (atteint le niveau de qualité recherché)
40 % x points :	Insatisfaisant (n'atteint pas, pour certains aspects importants, le niveau de qualité recherché)
20 % x points :	Médiocre (n'atteint pas, pour plusieurs aspects, le niveau de qualité recherché)
0 % x points :	Nul (rien dans l'offre ne permet d'évaluer ce critère)

5.2. Compréhension du mandat (10 points)

Évaluation du soumissionnaire à comprendre l'environnement dans lequel le Zoo sauvage évolue.

5.3. Expérience du soumissionnaire (10 points)

Évaluation de l'expérience du soumissionnaire dans la réalisation de projets relevant de l'accompagnement en planification stratégique, permettant à leurs clients de se démarquer. À cette fin, le soumissionnaire doit décrire ses réalisations de façon claire et succincte (3 pages), en termes de complexité, d'envergure et de nature comparable à celle du projet.

De plus, pour être admissibles, les projets énumérés doivent satisfaire aux exigences suivantes :

- ✓ Avoir été réalisés par le soumissionnaire;
- ✓ Avoir été réalisés au cours des cinq (5) années précédant la date de fermeture du présent appel d'offres.

5.4. Compétence et disponibilité du responsable du projet (20 points)

Évaluation de la compétence et de la disponibilité du responsable du projet, de son expertise dans le type de projet en question et dans des projets similaires en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers de même que de sa contribution à ces projets. À cette fin, le soumissionnaire doit préciser la nature des réalisations du responsable du projet.

De plus, pour être admissibles, les projets énumérés doivent avoir été réalisés au cours des cinq (5) années précédant la date de fermeture du présent appel d'offres.

5.5. Organisation de l'équipe de projet (10 points)

Évaluation de l'organisation, de la disponibilité et de la composition des ressources humaines et matérielles, de l'expérience et de la pertinence de l'équipe affectée au projet. À cette fin, le soumissionnaire doit préciser de façon claire et succincte (maximum 5 pages) la structure de l'équipe de travail qui sera chargée de la réalisation du projet, les membres de cette équipe ainsi que leurs responsabilités respectives.

Aux fins d'évaluation de l'organisation, le soumissionnaire devra également fournir une copie du curriculum vitae de chacun des membres de l'équipe de travail qui sera chargée de la réalisation du projet.

5.6. La méthode de travail et présentation des biens livrables (25 points)

Évaluation de la capacité à proposer une méthode de travail innovante permettant de mobiliser nos parties prenantes et nos partenaires dans cette réflexion. À cette fin, le soumissionnaire doit faire état de la méthodologie qui s'appliquera pour chaque étape de la réalisation du projet.

Le Zoo sauvage s'attend à voir dans la méthode de travail que l'essentiel de la collecte de données soit réalisée en présentiel sur le site.

5.7. Échéancier de travail (10 points)

Évaluation de la capacité à respecter l'échéancier. À cette fin, le soumissionnaire doit décrire les étapes de réalisation du projet et produire l'échéancier de réalisation qu'il s'engage à suivre.

5.8. Qualité de l'offre de services (5 points)

Cette évaluation portera notamment sur la clarté de l'offre, la facilité de renvoi aux différents points de l'appel d'offres, la mise en page, le support du document et la présentation graphique.