

## RETURN BIDS TO:

## RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

## Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions - TPSGC

**11 Laurier St. / 11, rue Laurier**

## Place du Portage , Phase III

## Core 0B2 / Noyau 0B2

**Gatineau, Québec K1A 0S5**

**Bid Fax: (819) 997-9776**

## Request For a Standing Offer Demande d'offre à commandes

## National Master Standing Offer (NMSO)

Offre à commandes principale et nationale (OCPN)

Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services Canada, hereby requests a Standing Offer on behalf of the Identified Users herein.

Le Canada, représenté par le ministre des Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada, autorise par la présente, une offre à commandes au nom des utilisateurs identifiés énumérés ci-après.

## Comments - Commentaires

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Training and Specialized Services Division/Division de la formation et des services spécialisés

11 Laurier St. / 11, rue Laurier

10C1, Place du Portage

Gatineau, Québec K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Formations - gestion du changement	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> E60ZH-150000/A	<b>Date</b> 2016-01-04
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> E60ZH-150000	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$ZH-125-29746
<b>File No. - N° de dossier</b> 125zh.E60ZH-150000	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2016-02-17</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Cayer, Sophie	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 125zh
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819)956-1144 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819)956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA PORTAGE III 10C1 11 LAURIER ST GATINEAU Quebec K1A0S5 Canada	
<b>Security - Sécurité</b> This request for a Standing Offer does not include provisions for security. Cette Demande d'offre à commandes ne comprend pas des dispositions en matière de sécurité.	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Vendor/Firm Name and Address</b>	
Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b>	
<b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print)</b>	
<b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>3</b>
1.1 INTRODUCTION.....	3
1.2 SOMMAIRE .....	3
1.3 COMPTE RENDU.....	4
<b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES OFFRANTS.....</b>	<b>5</b>
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	5
2.2 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	5
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE .....	5
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES .....	5
2.5 LOIS APPLICABLES .....	6
<b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES.....</b>	<b>7</b>
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES .....	7
<b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION .....</b>	<b>11</b>
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION .....	11
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION .....	11
<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>14</b>
<b>PARTIE 6 –EXIGENCES FINANCIÈRES .....</b>	<b>15</b>
6.1 CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	15
<b>PARTIE 7 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....</b>	<b>16</b>
<b>A. OFFRE À COMMANDES.....</b>	<b>16</b>
7.1 OFFRE.....	16
7.2 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	16
7.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	16
7.4 DURÉE DE L'OFFRE À COMMANDES .....	16
7.5 RESPONSABLES.....	17
7.6 UTILISATEURS DÉSIGNÉS .....	17
7.7 PROCÉDURES POUR LES COMMANDES .....	17
7.8 INSTRUMENT DE COMMANDE .....	18
7.9 LIMITE DES COMMANDES SUBSÉQUENTES .....	18
7.10 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS .....	18
7.11 ATTESTATIONS.....	19
7.12 LOIS APPLICABLES .....	19
<b>B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>	<b>20</b>
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	20
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	20
7.3 DURÉE DU CONTRAT.....	20
7.4 BASE DE PAIEMENT.....	20
7.5 INSTRUCTIONS POUR LA FACTURATION.....	21
7.6 ASSURANCES.....	22
7.7 TERMES ET CONDITIONS FIGURANT DANS LA DOCUMENTATION ENTREPRENEUR.....	22
7.8. ANNULATION DE COURS .....	22

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

<b>ANNEXE A</b> .....	<b>23</b>
ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	23
<b>ANNEXE B</b> .....	<b>30</b>
BASE DE PAIEMENT .....	30
<b>ANNEXE C</b> .....	<b>32</b>
<b>ANNEXE D</b> .....	<b>33</b>

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande d'offre à commandes (DOC) 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 offrants : renferme les instructions relatives aux clauses et conditions de la DOC;
Partie 3	Instructions pour la préparation des offres: donne aux offrants les instructions pour préparer leur offre afin de répondre aux critères d'évaluation spécifiés;
Partie 4	Procédures d'évaluation et méthode de sélection: décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation, les critères d'évaluation auxquels on doit répondre, ainsi que la méthode de sélection;
Partie 5	Attestations: comprend les attestations à fournir;
Partie 6	Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et d'assurances: comprend des exigences particulières auxquelles les offrants doivent répondre; et
Partie 7	7A, Offre à commandes, et 7B, Clauses du contrat subséquent :  7A, contient l'offre à commandes incluant l'offre de l'offrant et les clauses et conditions applicables;  7B, contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, commandes subséquentes le modèle de rapport trimestriel d'utilisation.

### **1.2 Sommaire**

Le Canada a un besoin pour 5 formation sur la gestion du changement, dirigée par un instructeur et donnée en classe, adaptée à tous les niveaux de l'effectif et propre à leurs rôles respectifs dans le cadre de l'exécution des initiatives de changement transformationnel. L'offrant doit offrir les cours suivants sur demande.

1. Formation d'attestation de praticien en gestion du changement
2. Formation des cadres supérieurs
3. Formation des gestionnaires et des superviseurs
4. Formation des employés
5. Formation des formateurs

La période de l'offre à commandes sera de une année avec l'option de 2 périodes supplémentaire de 1 année chacune.

N° de l'invitation - Solicitation No.

E60ZH-150000/A

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

E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID

125zh

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

Ce besoin ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

L'offre à commandes subséquente ne doit pas être utilisée pour les livraisons à effectuer dans une région visée par une entente de revendication territoriale globale. Toutes les livraisons à effectuer dans cette région doivent être soumises au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux pour être traitées distinctement.

### **1.3 Compte rendu**

Les offrants peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Les offrants devraient en faire la demande au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

## PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES OFFRANTS

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande d'offres à commandes (DOC) 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 offrans qui présentent une offre s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la DOC et acceptent les clauses et les conditions de l'offre à commandes et du ou des contrats subséquents.

Le document 2006 (2015-07-03) Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, sont incorporées par renvoi à la DOC et en font partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2006, Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours  
Insérer : 120 jours

### 2.2 Présentation des offres

Les offres doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande d'offres à commandes.

En raison du caractère de la demande d'offre à commandes, les offres transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC 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 offrans doivent fournir l'information exigée à la pièce jointe 2 de la partie 3 - attestations et renseignements supplémentaires avant l'émission d'une offre à commandes. 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 offres est complétée, le Canada informera l'offrant 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 l'offre non recevable.

### 2.4 Demandes de renseignements – demande d'offres à commandes

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit au responsable de l'offre à commandes au moins 5 jours civils avant la date de clôture de la demande d'offres à commandes (DOC). Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les offrans devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la DOC 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 à l'offrant de le faire, afin d'en éliminer le

N° de l'invitation - Solicitation No.

E60ZH-150000/A

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

E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID

125zh

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les offrants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les offrants.

## **2.5 Lois applicables**

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes seront interprétés et régis selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

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

## **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES**

### **3.1 Instructions pour la préparation des offres**

Le Canada demande que les offrants fournissent leur offre en sections distinctes, comme suit :

Le Canada demande que les offrants fournissent leur offre en sections distinctes, comme suit :

Section I: offre technique (4 copies papier);  
Section II: offre financière (1 copie papier); et  
Section III & IV: attestations et renseignements supplémentaires (1 copie papier)

Cette sollicitation utilise la technologie Format de document portable (PDF). Pour accéder aux formulaires PDF, les soumissionnaires doivent avoir un lecteur PDF installé. Si les soumissionnaires n'ont pas déjà un tel lecteur, il existe de nombreux lecteurs PDF disponibles sur l'Internet. Il est recommandé d'utiliser la plus récente version du lecteur PDF afin de bénéficier de toutes les fonctionnalités des formulaires interactifs.

Les prix doivent figurer dans l'offre financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de l'offre.

Le Canada demande que les offrants suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur offre.

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande d'offres à commandes.

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement [Politique d'achats écologiques](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les offrants devraient :

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

#### **Section I : Offre technique**

Dans leur offre technique, les offrants devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

L'offre technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels l'offre sera évaluée. Afin de faciliter l'évaluation de l'offre, le Canada demande aux offrants de reprendre les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les offrants peuvent faire référence à différentes sections de leur offre en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité;

La Partie 4, Procédures d'évaluation, comprend d'autres instructions dont les offrants doivent tenir compte au moment de préparer leur offre technique

#### **Section II : Offre financière**



---

Les offrants doivent présenter leur offre financière en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

Les soumissionnaires doivent proposer des prix FAB destination, taxe d'accise et droits de douane canadiens inclus, le cas échéant, et taxes applicables en sus. Le montant total de la taxe sur les biens et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

Au moment de préparer leur offre financière, les offrants devraient examiner la base de paiement à l'annexe B et la clause 1.2, Évaluation financière, figurant à la Partie 4;

### **Section III & IV: Attestations et renseignements supplémentaires**

Les soumissionnaires devraient inclure dans la Section III de leur soumission les attestations exigées à la Partie 5 et, s'il y a lieu, toute documentation connexe et renseignements supplémentaires.

- a) Les offrants doivent compléter les attestations et fournir les renseignements supplémentaires en utilisant le formulaire PDF à remplir à la pièce jointe 2 de la partie 3 - Attestations.
- b) Les offrants devraient remplir le formulaire interactif en entier avant de l'imprimer. Les offrants doivent noter que le fait de simplement imprimer le formulaire avant de le remplir à l'écran pourrait entraîner l'omission de certains champs qui apparaissent au moment de remplir le formulaire électroniquement, ce qui entraînera des attestations incomplètes.
- c) Le formulaire devrait être signé.

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## PIÈCE-JOINTE 1 DE LA PARTIE 3

### BARÈME DE PRIX

Voir fichier en Microsoft Excel Pièce jointe 1 à la partie 3.xls en pièce jointe

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 3

### ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Voir le document PDF formulaire à remplir - Pièce jointe 2 à la partie 3 - Attestations.

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- a) Les offres seront évaluées par rapport à l'ensemble du besoin de la demande d'offre à commandes incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les offres.

#### **4.1.1 Évaluation technique**

##### **4.1.1.1 Critères techniques obligatoires**

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

#### **4.1.2 Évaluation financière**

Aux fins d'évaluation des offres et de sélection des offrants seulement, le prix évalué d'une offre sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

### **4.2 Méthode de sélection**

Une offre doit respecter les exigences de la demande d'offre à commandes et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée recevable.

L'offre recevable ayant le prix évalué le plus bas sera recommandée pour l'émission de l'offre à commandes.

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

L'offre technique doit satisfaire aux critères d'évaluation techniques obligatoires qui sont précisés au tableau ci-dessous. L'offrant doit fournir la documentation nécessaire à l'appui de la conformité.

Toute offre qui ne respecte pas les critères d'évaluation techniques obligatoires sera jugée irrecevable. Chaque critère devrait être traité séparément.

Numéro	Critères techniques obligatoires
TO1	<p>L'offrant doit démontrer qu'il est dans les affaires depuis au moins cinq ans à la date de publication de l'offre à commandes.</p> <p>L'offrant devrait fournir une preuve juridique (p. ex. certification d'incorporation, inscription d'entreprise ou rapport d'impôts) qui confirme le nombre d'années d'existence de l'entreprise.</p>
TO2	<p>L'offrant doit démontrer que la formation sur la gestion du changement est fondée sur l'un des modèles de gestion du changement suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Phases ADKAR</li><li>b) Modèle de gestion du changement de huit étapes de Kotter</li><li>c) Équation du changement de Beckhard</li><li>d) Modèle de changement de Bridges</li><li>e) Modèle Kubler-Ross</li><li>f) Les trois étapes du changement de Lewin</li></ul>
TO3	<p>L'offrant doit démontrer qu'il offre une formation d'attestation de praticien en gestion du changement qui répond à l'exigence du plan de cours figurant à l'Annexe A – Énoncé des travaux.</p> <p>Pour démontrer qu'il offre cette formation, l'offrant doit fournir une copie du plan de cours qui répond à l'exigence énoncée à la section 4 de l'Énoncé des travaux.</p> <p><b>ET</b></p> <p>L'offrant doit démontrer que ce cours est accrédité ou approuvé par un organisme qualifié reconnu de la gestion du changement.</p> <p>L'offrant doit fournir une preuve de la qualification professionnelle, de l'accréditation ou de l'approbation.</p> <p><i>Aux fins des présents critères d'évaluation, un organisme reconnu de la gestion du changement est une organisation du domaine de la gestion du changement qui a en place un processus d'évaluation pour reconnaître une entreprise ayant un niveau élevé</i></p>

	<i>de rendement en matière de gestion du changement.</i>
<b>TO4</b>	<p>L'offrant doit démontrer qu'il a donné le cours correspondant au critère TO3 au moins dix fois dans une salle de classe, dans l'année précédant la publication de la demande d'offre à commandes.</p> <p>L'offrant doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Dates de prestation des cours</li> <li>ii. Emplacement/nom du client</li> <li>iii. Nombre de participants</li> </ul>
<b>TO5</b>	<p>L'offrant doit démontrer qu'il offre les cours énumérés ci-dessous, lesquels doivent satisfaire à l'exigence du plan de cours figurant à l'Annexe A – Énoncé des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Formation sur la gestion du changement à l'intention des cadres supérieurs</li> <li>2. Formation sur la gestion du changement à l'intention des gestionnaires et des superviseurs</li> <li>3. Formation sur la gestion du changement à l'intention des employés</li> <li>4. Formation sur la gestion du changement à l'intention des formateurs</li> </ul> <p>L'offrant doit démontrer qu'il a donné au moins trois fois trois de ces quatre cours dans une salle de classe, dans les deux années précédant la publication de la demande d'offre à commandes.</p> <p>L'offrant doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nom du cours</li> <li>ii. Dates de prestation des cours</li> <li>iii. Emplacement/nom du client</li> <li>iv. Nombre de participants</li> </ul>
<b>TO6</b>	<p>L'offrant doit démontrer qu'il offre des outils de gestion du changement, comme des outils d'évaluation et de diagnostic, des modèles et des exposés, dans le cadre de la formation d'attestation de praticien en gestion du changement décrite à l'Annexe A – Énoncé des travaux, article 4.1.1.1.</p>
<b>TO7</b>	<p>L'offrant doit fournir une copie du matériel de cours proposé en format papier ou électronique pour chacun des cours.</p>

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les offrants doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'une offre à commandes leur soit émise.

Les attestations que les offrants remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une offre non recevable, aura le droit de mettre de côté une offre à commandes, ou de mettre l'entrepreneur en défaut, s'il est établi qu'une attestation est fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des offres, pendant la période de l'offre à commandes, ou pendant la durée du contrat.

Le responsable de l'offre à commandes aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'offrant. À défaut de répondre à cette demande, l'offre sera également déclarée non recevable ou pourrait entraîner la mise de côté de l'offre à commandes ou sera considéré comme un manquement au contrat.

Les offrants doivent compléter leurs attestations exigées à la Partie 5 en utilisant le formulaire à la pièce jointe 2 de la partie 3.

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **PARTIE 6 –EXIGENCES FINANCIÈRES**

### **6.1 Capacité financière**

Clause du *Guide des CCUA* [M9033T](#) (2011-05-16) Capacité financière



## **PARTIE 7 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

### **A. OFFRE À COMMANDES**

#### **7.1 Offre**

L'offrant offre de remplir le besoin conformément à l'énoncé des travaux reproduit à l'annexe A.

#### **7.2 Exigences relatives à la sécurité**

Cette offre à commandes ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

#### **7.3 Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans l'offre à commandes et contrat(s) subséquent(s) 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.

##### **7.3.1 Conditions générales**

[2005 \(2015-09-03\)](#) Conditions générales – offres à commandes - biens ou services, s'appliquent à la présente offre à commandes et en font partie intégrante.

##### **7.3.2 Offres à commandes - établissement des rapports**

L'offrant doit compiler et tenir à jour des données sur les biens, les services ou les deux fournis au gouvernement fédéral en vertu de contrats découlant de l'offre à commandes. Ces données doivent comprendre tous les achats, incluant ceux payés au moyen d'une carte d'achat du gouvernement du Canada.

L'offrant doit fournir ces données conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports décrites à l'annexe « D ». Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée dans le rapport. Si aucun bien ou service n'a été fourni pendant une période donnée, l'offrant doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

Les données doivent être présentées tous les trimestres au responsable de l'offre à commandes.

Voici la répartition des trimestres :

Premier trimestre : du 1er avril au 30 juin;

Deuxième trimestre : du 1er juillet au 30 septembre;

Troisième trimestre : du 1er octobre au 31 décembre;

Quatrième trimestre : du 1er janvier au 31 mars.

Les données doivent être présentées au responsable de l'offre à commandes dans les 10 jours civils suivant la fin de la période de référence.

#### **7.4 Durée de l'offre à commandes**

##### **7.4.1 Période de l'offre à commandes**

Des commandes subséquentes à cette offre à commandes pourront être passées pour une période d'un an à compter de la date d'émission.

#### 7.4.2 Prolongation de l'offre à commandes

Si l'utilisation de l'offre à commandes est autorisée au-delà de la période initiale, l'offrant consent à prolonger son offre pour une période supplémentaire de 2 périodes de 1 année chacune, aux mêmes conditions et aux taux ou prix indiqués dans l'offre à commandes, ou aux taux ou prix calculés selon la formule mentionnée dans l'offre à commandes.

L'offrant sera avisé de la décision d'autoriser l'utilisation de l'offre à commandes pour une période prolongée par le responsable de l'offre à commandes avant la date d'expiration de celle-ci. Une révision à l'offre à commandes sera émise par le responsable de l'offre à commandes.

### 7.5 Responsables

#### 7.5.1 Responsable de l'offre à commandes

Le responsable de l'offre à commandes est :

Nom : Sophie Cayer

Titre : Spécialiste en approvisionnement

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction générale des approvisionnements

Adresse : Place du Portage III, 10C1

11 Laurier, Gatineau Qc K1A 0S5

Téléphone : 819-956-1144

Courriel : sophie.cayer@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Le responsable de l'offre à commandes est chargé de l'émission de l'offre à commandes et de son administration et de sa révision, s'il y a lieu. En tant qu'autorité contractante, il est responsable de toute question contractuelle liée aux commandes subséquentes à l'offre à commandes passées par tout utilisateur désigné.

#### 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet représente le ministère ou organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre d'une commande subséquente à l'offre à commandes.

#### 7.5.3 Représentant de l'offrant

*(À remplir au moment de l'émission de l'offre à commandes)*

### 7.6 Utilisateurs désignés

Les utilisateurs désignés autorisés à passer des commandes subséquentes à l'offre à commandes comprennent les ministères fédéraux, organismes ou sociétés d'État mentionnés dans les annexes I, I.1, II, III de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11.

### 7.7 Procédures pour les commandes

- a) L'offrant convient de n'accepter que les commandes subséquentes individuelles passées par un utilisateur désigné dans le cadre de la présente offre à commandes, qui ne dépassent pas les limites applicables de commande subséquente définies ci-après.

- b) L'offrant reconnaît qu'aucuns frais engagés avant la réception d'une commande subséquente signée ne pourront être imputés à la présente offre à commandes ni aux commandes subséquentes à cette dernière.
- c) L'offrant reconnaît que les conditions du contrat subséquent établies dans la présente offre à commandes s'appliqueront également à chaque commande subséquente à la présente offre à commandes.

Le processus suivant pour émettre des commandes subséquentes doit être respecté:

**Étape 1 – Demande:** L'utilisateur désigné fournira une demande à l'offrant par courriel, en y indiquant les renseignements suivants :

- i) Le nom du cours;
- ii) Le nombre estimative de participants;
- iii) La date approximative de prestation du cours;
- iv) L'Emplacement pour la formation
- v) Les coordonnées de l'utilisateur désignés

**Étape 2 – Réponse à la demande:** à la fin de l'étape 1, l'offrant doit fournir à l'utilisateur désigné les renseignements suivants, par courriel, dans les cinq (5) jours civils suivant la réception de la demande :

- i) le coût du cours précisé à l'annexe B, Base de paiement
- ii) confirmer les dates de formation ou proposer d'autres dates acceptables pour l'utilisateur désigné;
- iii) si les installations de formation sont fournies par l'entrepreneur, l'endroit de la formation;
- iv) pour le Volet 3, si la formation est à l'extérieur d'un rayon de 100 kilomètres du lieu d'affaires de l'entrepreneur et du lieu de formation, les dépenses estimatives de déplacement et de subsistance, le cas échéant.
- v) le coût estimatif total

**Étape 3 – Émission d'une commande subséquente :** à la fin de l'étape 2, l'utilisateur désigné émettra une commande subséquente à l'offre à commandes au moyen de l'instrument de commande. La commande subséquente sera envoyée par courriel sous forme d'une pièce jointe en format PDF.

## 7.8 Instrument de commande

Les travaux seront autorisés ou confirmés par le ou les utilisateurs désignés par l'entremise du formulaire PWGSC-TPSGC 942, Commande subséquente à une offre à commandes.

## 7.9 Limite des commandes subséquentes

Les commandes individuelles subséquentes à l'offre à commandes ne doivent pas dépasser 250,000.00\$ (taxes applicables incluses).

## 7.10 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) la commande subséquente à l'offre à commandes, incluant les annexes;
- b) les articles de l'offre à commandes;
- c) les conditions générales 2005 (2015-09-03) Conditions générales - offres à commandes - biens ou services
- d) les conditions générales 2035 (2015-07-03)
- e) l'Annexe A, Énoncé des travaux;

N° de l'invitation - Solicitation No.

E60ZH-150000/A

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

E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID

125zh

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

f) l'Annexe B, Base de paiement;

g) l'offre de l'offrant en date du \_\_\_\_\_ (*insérer la date de l'offre*)

## **7.11 Attestations**

### **7.11.1 Conformité**

Le respect continu des attestations fournies par l'offrant avec son offre ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires sont des conditions d'émission de l'offre à commandes (OC). Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée de l'offre à commandes et de tout contrat subséquent qui serait en vigueur au-delà de la période de l'OC. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'offrant ou à fournir les renseignements supplémentaires, ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec son offre comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier tout contrat subséquent pour manquement et de mettre de côté l'offre à commandes.

### **7.12 Lois applicables**

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes doivent être interprétés et régis selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

## **B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent et font partie intégrante de tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes.

### **7.1 Énoncé des travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux décrits dans la commande subséquente à l'offre à commandes.

### **7.2 Clauses et conditions uniformisées**

#### **7.2.1 Conditions générales**

2035 ( Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### **7.3 Durée du contrat**

#### **7.3.1 Période du contrat**

Les travaux doivent être exécutés conformément à la commande subséquente à l'offre à commandes.

### **7.4 Base de paiement**

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.

#### **7.4.1 Prix de lot ferme par cours**

L'entrepreneur sera payé un prix de lot ferme par cours, conformément à la base de paiement décrite à l'annexe B pour le travail réalisé conformément à la commande subséquente à l'offre à commandes. S'il y a lieu, les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, et s'il y a lieu, la TPS ou la TVH exclue.

#### **7.4.2 Méthode de Paiement**

##### **7.4.2.1 Méthode de Paiement - Paiement unique**

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

##### **7.4.2.2 Crédits de paiement**

Si l'entrepreneur ne fournit pas une ressource de services professionnels qui possède toutes les compétences exigées pour fournir les séances de formation conformément à l'autorisation de tâche approuvée, l'entrepreneur doit créditer au Canada un montant fixe de \_\_\_\_\_ \$ pour les dépenses administratives, y compris tous les frais de déplacement (s'il y a lieu), engagés par le Canada dans le cadre du cours.

- a) **Crédits de service s'appliquant pendant toute la durée du contrat** : Les parties conviennent que les crédits de service s'appliquent sur toute la durée du contrat.
- b) **Crédits représentant des dommages-intérêts** : Les parties conviennent que les crédits sont des dommages-intérêts et qu'ils représentent leur meilleure estimation préalable de la perte pour le Canada dans l'éventualité du manquement applicable. Les crédits ne visent pas à constituer une pénalité et ne doivent pas être considérés comme constituant une pénalité.
- c) **Droit du Canada d'obtenir le paiement** : Les parties conviennent que ces crédits représentent une dette déterminée. Afin d'obtenir le paiement des crédits, le Canada est autorisé en tout temps à retenir, à recouvrer ou à déduire tout montant dû et impayé de toute somme due à l'entrepreneur par le Canada de temps à autre.
- d) **Droits et recours du Canada non limités** : Les parties conviennent que rien dans le présent article ne limite les droits ou les recours dont le Canada peut se prévaloir en vertu du présent contrat (y compris le droit de résilier le contrat pour manquement) ou de la loi en général.
- e) **Droits de vérification** : Le calcul de l'entrepreneur relatif aux crédits dans le cadre du contrat peut être vérifié par le service de vérification du gouvernement, à la discrétion de l'autorité contractante, avant ou après que le paiement soit fait à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer entièrement avec le Canada au cours de la réalisation de toute vérification en permettant au Canada d'accéder à tous les documents et les systèmes que le Canada juge nécessaires pour s'assurer que tous les crédits ont été correctement imputés au Canada dans les factures de l'entrepreneur. Si une vérification démontre que des factures passées contiennent des erreurs de calcul des crédits, l'entrepreneur doit payer au Canada le montant, tel que déterminé par la vérification, qui aurait dû être crédité au Canada, additionné des intérêts, à compter de la date à laquelle le Canada a versé le paiement excédentaire jusqu'à la date du remboursement (le taux d'intérêt correspond au taux officiel d'escompte par année de la Banque du Canada en vigueur à la date à laquelle le crédit était d'abord dû au Canada, plus 1,25 % par année). Si, à la suite de la réalisation d'une vérification, le Canada détermine que les documents ou les systèmes de l'entrepreneur servant à déterminer, calculer ou enregistrer les crédits ne sont pas adéquats, l'entrepreneur doit mettre en œuvre toutes les mesures supplémentaires exigées par l'autorité contractante.

#### 7.4.3 Clauses du Guide des CCUA

A9116C (2007-11-30), T1204 - Information à transmettre par l'entrepreneur  
A9117C (2007-11-30), T1204 - demande directe du ministère client  
A2000C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)  
C2605C (2008-05-12), Droits de douane et taxes de vente du Canada - entrepreneur établi à l'étranger

#### 7.4.4 Paiement par carte de crédit

La carte de crédit suivante est acceptée : \_\_\_\_\_.

#### 7.5 Instructions pour la facturation

L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Les factures doivent être envoyées à l'adresse ou courriel de la personne responsable des commandes identifiée dans la commande subséquente pour attestation et paiement.

Chaque facture doit être documentée avec l'information suivante:

- a) Numéro de la commande subséquente;
- b) Le nom du cours; et
- c) La date de livraison

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## 7.6 Assurances

Clause du *Guide des CCUA* [G1005C](#) (2008-05-12), Assurances

## 7.7 Termes et conditions figurant dans la documentation entrepreneur

Le Canada n'est pas lié et n'accepte pas les conditions, explicite ou implicite, reproduites dans la confirmation d'inscription ou susceptible d'accompagner le matériel de formation ou toute autre documentation fournie par l'entrepreneur ou toute autre modalité, sans égard à tout avis contraire

## 7.8. Annulation de Cours

Le Canada peut annuler ou reporter une formation planifiée sans frais en donnant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 10 jours civils avant la date prévue du cours;

- a) Dans le cas où le Canada annule une formation entre 3 à 10 jours civils avant la date prévue, l'entrepreneur sera payé 50% du prix par participant;
- b) Dans le cas où le Canada annule une formation 3 jours civils ou moins avant la date prévue, l'entrepreneur sera payé 75% du prix par participant;
- c) Dans le cas où le Canada annule ou reporte une formation prévue la journée même de la formation, l'entrepreneur sera payé le prix par participant
- d) Si, en raison de la non-disponibilité d'une ressource de l'entrepreneur, le Canada annule ou reporte un cours le jour même où il devait être présenté ou pendant celui-ci, l'entrepreneur remboursera le Canada conformément à l'article 4.2.2, Crédits de paiement.

Si le responsable des commandes ou l'entrepreneur doit annuler en raison d'un événement imprévisible ou incontrôlable (comme une grève, une attaque de virus, une pandémie, une défaillance technique ou électrique, etc.) aucun frais ne sera appliqué indépendamment du moment où l'avis est reçu par le Canada ou l'entrepreneur.

## **ANNEXE A**

### **ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

#### **1.0 Titre**

Formation sur la gestion du changement

#### **2.0 Portée**

##### **2.1 Objectif**

Fournir une formation sur la gestion du changement, dirigée par un instructeur et donnée en classe, adaptée à tous les niveaux de l'effectif et propre à leurs rôles respectifs dans le cadre de l'exécution des initiatives de changement transformationnel. La formation inclura des documents, des outils, des méthodes et d'autres produits permettant de renforcer la capacité de gestion du changement organisationnel, de constituer un effectif compétent pour la gestion du changement, ainsi que de positionner les dirigeants et leurs constituants de manière à assurer la réussite de la mise en œuvre des initiatives de changement et le maintien des avantages escomptés.

Les outils et la méthode de formation permettront de faire ce qui suit :

- positionner les personnes dans leurs rôles respectifs (praticiens en gestion du changement, cadres supérieurs, gestionnaires et superviseurs, employés et formateurs internes en gestion du changement) afin de leur permettre de gérer le changement avec efficacité, et ce, du début du changement jusqu'à son suivi une fois mis en œuvre;
- soutenir et mobiliser l'effectif afin de lui permettre de réaliser les avantages escomptés par l'hôte des initiatives de changement en cours ainsi que pour l'avenir;
- appuyer la vision d'Objectif 2020 d'une fonction publique hautement performante qui travaille en collaboration;
- aider à accroître la capacité d'adaptation dans un environnement complexe et en constante évolution;
- favoriser un changement de comportement en vue de produire les avantages des initiatives de changement.

##### **2.2 Contexte**

Le gouvernement du Canada s'est engagé à suivre le rythme du changement rapide qui s'opère dans le monde. Il existe de nombreuses initiatives de changement transformationnel en cours et à venir. De nombreux changements s'opèrent à grande échelle dans l'ensemble du gouvernement, tandis que d'autres sont propres à des ministères précis ou à des directions générales précises au sein de ministères et d'organismes. Tous ces changements font partie de la solution visant à transformer la fonction publique et sont liés à Objectif 2020 – une vision pour une fonction publique de calibre mondial outillée pour servir le Canada et la population canadienne, aujourd'hui et demain. La vision d'Objectif 2020 prévoit une fonction publique compétente et très performante, ouverte à l'innovation, à la transformation et au renouvellement continu.



L'apprentissage est essentiel à la transformation de la fonction publique, et les méthodes efficaces de gestion du changement sont essentielles à la réussite. Chacun réagit différemment au changement en fonction de sa situation unique et de sa personnalité propre. Certaines personnes ont plus de facilité à gérer le changement et s'y adaptent plus rapidement, tandis que d'autres ont besoin de soutien pour s'y ajuster. Des recherches ont révélé que la résilience et la capacité d'adaptation au changement sont les facteurs de réussite ayant la plus grande importance pour toute initiative de changement.

Dans l'ensemble de la fonction publique, chaque personne présente son propre niveau de compétence en gestion du changement. Certaines d'entre elles ont accès à de nombreuses possibilités de formation et d'acquisition d'expérience en lien avec la gestion du changement, tandis que d'autres n'en ont que très peu, voire aucune. L'objectif du présent besoin est de fournir aux ministères et aux organismes un outil d'approvisionnement qui leur permettra de mobiliser leurs dirigeants, gestionnaires et employés en vue de les faire participer à une formation de haute qualité sur la gestion du changement, ce qui favorisera l'établissement d'une culture commune et renforcera le rendement sur les plans individuel et organisationnel.

### 3.0 Documents de référence

Lien permettant d'obtenir de l'information sur Objectif 2020 :  
<http://www.clerk.gc.ca/fra/feature.asp?pagelid=354>.

### 4.0 Exigences

L'entrepreneur doit fournir des instructeurs capables d'offrir des cours de gestion du changement, en anglais et en français, aux fonctionnaires fédéraux, y compris les praticiens en gestion du changement, les cadres supérieurs, les gestionnaires et superviseurs, les employés de première ligne et les formateurs internes en gestion du changement.

L'entrepreneur doit fournir des documents, des outils, des méthodes, des exercices personnalisables et des séances de formation adaptées à chaque rôle qui sont axés sur la théorie de la gestion du changement et l'application d'une méthode reconnue de gestion du changement. Tous les documents doivent être fondés sur les résultats de recherches empiriques portant sur l'aspect humain du changement.

La formation sur la gestion du changement portera principalement sur :

- la théorie de la gestion du changement;
- les bonnes pratiques en matière de gestion du changement;
- le modèle reconnu de gestion du changement;
- le processus de changement;
- les étapes du changement, y compris la planification, la mise en œuvre et le suivi suivant la mise en œuvre; les incidences du changement sur les plans organisationnel et personnel;
- les rôles des intervenants internes (cadres supérieurs, gestionnaires et superviseurs, employés, gestionnaires du changement);
- les manières constructives de s'adapter efficacement au changement.

La formation sur la gestion du changement comporte ce qui suit :

- une approche systématique qui permet de gérer l'aspect humain du changement en abordant ce que l'équipe de la haute direction doit fournir et de mobiliser les intervenants internes clés, y compris les gestionnaires, les superviseurs et les employés;

- une approche et des outils visant à faciliter la collecte de données afin de prévoir le raisonnement et les comportements des personnes au sein de l'effectif de façon à appuyer les stratégies et les interventions de gestion du changement;
- les rôles que doivent jouer les dirigeants pour soumettre officiellement des cas de changement, adopter le changement et s'engager à l'égard de celui-ci, fournir du soutien et motiver l'organisation à opérer le changement;
- des stratégies permettant de garantir que les personnes à différents niveaux sont dotées des outils leur permettant de s'acquitter efficacement de leurs rôles dans la gestion du changement;
- l'importance de communiquer le message visant à garantir que les intervenants internes comprennent les enjeux, reconnaissent la nécessité du changement et voient la nouvelle orientation aussi clairement que ceux qui la soutiennent;
- la manière de réaliser l'adoption durable du changement transformationnel, y compris des éléments comme les récompenses et la reconnaissance et la mise à jour des politiques et des procédures.

#### **4.1 Prestation de la formation**

L'entrepreneur doit fournir les cours de gestion du changement offerts sur le marché suivants, selon les besoins :

##### **4.1.1 Formation d'attestation de praticien en gestion du changement**

La formation et la certification en gestion du changement qui visent à former des praticiens en gestion du changement et à les préparer pour assumer les fonctions d'un gestionnaire du changement. Des personnes désignées par le ministère suivent une formation sur la gestion du changement et sont certifiées en gestion du changement.

L'objectif de la formation est de permettre aux participants :

- a) de maîtriser les concepts liés à la gestion du changement;
- b) de réaliser des évaluations de la gestion du changement et d'utiliser les outils et méthodes applicables aux étapes du changement afin de faire progresser des projets de transformation selon une optique de gestion du changement;
- c) d'élaborer des stratégies et d'utiliser des outils de diagnostic en vue d'étayer des plans de gestion du changement;
- d) de comprendre leurs rôles et responsabilités en matière de gestion du changement;
- e) d'acquérir les connaissances, les outils et les documents leur permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de résistance;
- f) d'aider leur organisation à faire progresser sa multitude d'initiatives de changement;
- g) de s'acquitter efficacement de leur rôle de gestionnaire du changement.

Nombre de jours : de 3 à 5 jours de formation en classe

Nombre de participants par séance : maximum de 12

4.1.1.1 Les outils ci-dessous doivent être fournis pour la formation d'attestation de praticien en gestion du changement.

- a) Évaluations ou outils de diagnostic permettant :

- i. d'évaluer l'initiative de changement en soi, y compris les caractéristiques et la portée du changement, afin de mieux définir la nature de l'initiative de changement;
- ii. d'évaluer les incidences du changement sur les plans organisationnel et individuel afin de mieux comprendre les implications et les risques associés au changement;
- iii. d'évaluer la compétence ou capacité requise pour apporter le changement à divers niveaux au sein de l'organisation (cadres supérieurs, gestionnaires intermédiaires, employés de première ligne) afin d'augmenter les possibilités de mettre en œuvre le changement avec succès;
- iv. d'évaluer l'état de préparation des employés à prendre part au changement afin de déterminer les facteurs qui pourraient compromettre la réussite de la mise en œuvre du changement.

b) Modèles permettant d'élaborer les documents suivants :

- i. plan de gestion du changement;
- ii. stratégie de gestion du changement;
- iii. plan de communication;
- iv. plan de résistance;
- v. plan de formation.

c) Exposés offrant un accès facile à de la documentation structurée au contenu pertinent, présenté d'une manière systématique et bien planifiée pour les activités de sensibilisation habituelles, qui abordent notamment :

- le processus de gestion du changement, ainsi que les modèles et les rôles (cadres supérieurs, gestionnaires, employés, ressources de gestion de projet et du changement);
- un aperçu des modèles reconnus de gestion du changement, y compris leurs éléments et leur objectif;
- pourquoi il est important de porter une attention particulière à la gestion du changement;
- de l'information sur la recherche empirique qui démontre ce qui fonctionne bien pour produire les résultats escomptés de changements.

#### 4.1.2 Formation des cadres supérieurs

Formation à l'intention des cadres supérieurs sur le rôle qu'ils doivent assumer dans le processus de gestion du changement. L'objectif de la formation est de permettre aux cadres supérieurs :

- a) de comprendre leur reddition de comptes et leurs responsabilités en matière de gestion du changement;
- b) d'être bien positionnés pour aider leur organisation à faire progresser sa multitude d'initiatives de changement;
- c) de comprendre les rôles des autres durant les périodes de changement, y compris les cadres supérieurs, les gestionnaires et superviseurs, les employés, les gestionnaires de projet et les gestionnaires du changement.

Nombre de jours : de 0,5 à 1 jour de formation en classe

---

Nombre de participants par séance : maximum de 20

#### 4.1.3 Formation des gestionnaires et des superviseurs

Formation à l'intention des gestionnaires et des superviseurs sur les rôles qu'ils doivent assumer pour diriger des personnes et des équipes dans le cadre du processus de gestion du changement et renforcer le soutien au changement. L'objectif de la formation est de permettre aux gestionnaires et aux superviseurs :

- a) de comprendre leur reddition de comptes et leurs responsabilités en matière de gestion du changement;
- b) d'être bien positionnés pour aider leurs équipes et leur organisation à faire progresser leur multitude d'initiatives de changement;
- c) d'acquérir les connaissances et les documents leur permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de résistance;
- d) d'acquérir les connaissances et les outils nécessaires pour cerner les secteurs d'intérêt auxquels consacrer des efforts afin de répondre aux besoins des personnes qu'ils supervisent et de faire progresser le programme de transformation;
- e) d'être en mesure de s'engager à l'égard du changement;
- f) d'être en mesure d'encadrer et de mobiliser efficacement les employés

Nombre de jours : 1 jour de formation en classe

Nombre de participants par séance : maximum de 20

#### 4.1.4 Formation des employés

Formation à l'intention des employés visant à renforcer leur participation et à les aider à comprendre les rôles qu'ils doivent assumer durant les périodes de changement. L'objectif de la formation est de permettre aux employés :

- a) de comprendre le processus de changement et d'être capable de s'y adapter;
- b) de comprendre le modèle de changement;
- c) de comprendre les rôles des autres durant les périodes de changement;
- d) d'être en mesure d'aborder efficacement le changement et d'y participer.

Nombre de jours : de 0,5 à 1 jour de formation en classe

Nombre de participants par séance : maximum de 30

#### 4.1.5 Formation des formateurs

Formation pour les personnes désignées par le ministère à titre de formateurs internes de la gestion du changement. La formation permettra à ces personnes de former des gestionnaires, des superviseurs et des employés à la gestion du changement. L'objectif de cette formation est de veiller à ce que les formateurs acquièrent les connaissances, l'expertise et les permissions nécessaires pour faire ce qui suit :

- a) donner de la formation sur la gestion du changement aux gestionnaires et aux superviseurs;
- b) donner de la formation sur la gestion du changement aux employés;
- c) reconnaître les outils, évaluations et méthodes les plus appropriés pour aider les gestionnaires et les superviseurs à gérer le changement, et les utiliser;
- d) comprendre leur rôle à l'égard de la gestion du changement;

e) aider leur organisation à faire progresser sa multitude d'initiatives de changement.

Nombre de jours : de 1 à 3 jours de formation en classe

Nombre de participants par séance : maximum de 5

## 5.0 Lieu de la formation

Des séances de formation doivent être données dans les villes ou régions suivantes :

- Halifax;
- Montréal;
- la région de la capitale nationale;
- Toronto;
- Edmonton;
- Vancouver.

Le lieu exact de la formation sera précisé dans la commande subséquente.

## 6.0 Exigences linguistiques

L'entrepreneur doit fournir la formation et le matériel de formation connexe en anglais ou en français, tel qu'il est demandé dans la commande subséquente.

## 7.0 Matériel de formation

L'entrepreneur doit fournir la totalité du matériel de formation en format imprimé dès le début de la formation. L'entrepreneur peut ajouter au matériel de formation des compléments sous forme de ressources ou de documents électroniques.

## 8.0 Tâches/produits livrables

L'entrepreneur doit :

- a) fournir les instructeurs nécessaires à la formation des formateurs;
- b) donner de la formation dans un délai convenu par le responsable du client;
- c) fournir du matériel de formation pour tous les participants;
- d) assurer la liaison avec le responsable du client en vue des aspects de logistique et de prestation de la formation;
- e) assurer la liaison avec le responsable du client pour ce qui concerne toute pièce d'équipement nécessaire pour la formation.

### 8.1 Pour chaque cours qu'il donne, l'instructeur doit :

- a) arriver avant le début du cours afin de vérifier l'aménagement de la salle et le matériel, et accueillir les participants;
- b) commencer et terminer le cours aux heures précisées dans le contrat;
- c) faire circuler une liste de présence parmi les participants afin qu'ils la signent et la remettre au responsable du client;
- d) distribuer aux participants le matériel de cours et toute autre documentation pertinente;
- e) donner des renseignements administratifs aux participants au début du cours, y compris l'emplacement des sorties de secours, des salles de bains et des salles à manger;
- f) résumer le plan de cours aux participants et confirmer les objectifs du cours;
- g) indiquer aux participants qu'ils recevront une confirmation de réussite du cours;

- h) informer le responsable du client des problèmes ou des difficultés survenus pendant le cours une fois celui-ci terminé;
- i) fournir à chaque participant une rétroaction sur chaque cours qu'il a suivi.

## **8.2 Rôle et responsabilités de l'instructeur**

- a) favoriser la création d'un climat d'ouverture d'esprit et de confiance propice à l'apprentissage, où les participants peuvent échanger leurs idées, poser des questions et être motivés à trouver les réponses à leurs questions;
- b) porter une attention particulière au processus et à la dynamique du groupe;
- c) aider les participants à interagir les uns avec les autres pour qu'ils atteignent les objectifs d'apprentissage définis;
- d) encourager les participants à exprimer leurs opinions et à débattre de leurs perspectives;
- e) poser des questions et faire participer les apprenants à la discussion;
- f) s'assurer de bien gérer et de respecter l'horaire établi pour la séance de formation;
- g) orienter la discussion;
- h) transmettre ses connaissances en la matière, au besoin.

## **8.3 Soutien au client**

Le responsable du client :

- a) confirmera l'inscription des participants;
- b) fournira les locaux et le matériel nécessaires à la formation;
- c) préparera la salle de formation avant le début de chaque cours et veillera à ce que le matériel requis soit installé, branché et prêt à être utilisé;
- d) prendra les dispositions nécessaires pour veiller à ce que les instructeurs aient accès à l'immeuble ou à la salle de formation;
- e) préparera et fournira une liste des participants à chaque cours.

## ANNEXE B

### BASE DE PAIEMENT

1.0 L'entrepreneur sera payé un prix de lot ferme tel que suit :

1.1 **Formation d'attestation de praticien en gestion du changement**

Emplacement	Période initiale de l' OC	1 <sup>ère</sup> période additionnelle	2 <sup>ème</sup> période additionnelle
Halifax	\$	\$	\$
Montreal	\$	\$	\$
National Capital Region	\$	\$	\$
Toronto	\$	\$	\$
Edmonton	\$	\$	\$
Vancouver	\$	\$	\$

1.2 **Formation des cadres supérieurs**

Emplacement	Période initiale de l' OC	1 <sup>ère</sup> période additionnelle	2 <sup>ème</sup> période additionnelle
Halifax	\$	\$	\$
Montreal	\$	\$	\$
National Capital Region	\$	\$	\$
Toronto	\$	\$	\$
Edmonton	\$	\$	\$
Vancouver	\$	\$	\$

1.3 **Formation des gestionnaires et des superviseurs**

Emplacement	Période initiale de l' OC	1 <sup>ère</sup> période additionnelle	2 <sup>ème</sup> période additionnelle
Halifax	\$	\$	\$
Montreal	\$	\$	\$
National Capital Region	\$	\$	\$
Toronto	\$	\$	\$
Edmonton	\$	\$	\$
Vancouver	\$	\$	\$

1.4 **Formation des employés**

Emplacement	Période initiale de l' OC	1 <sup>ère</sup> période additionnelle	2 <sup>ème</sup> période additionnelle
Halifax	\$	\$	\$
Montreal	\$	\$	\$
National Capital Region	\$	\$	\$
Toronto	\$	\$	\$
Edmonton	\$	\$	\$
Vancouver	\$	\$	\$

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**1.5 Formation des formateurs**

Emplacement	Période initiale de l' OC	1 <sup>ère</sup> période additionnelle	2 <sup>ème</sup> période additionnelle
Halifax	\$	\$	\$
Montreal	\$	\$	\$
National Capital Region	\$	\$	\$
Toronto	\$	\$	\$
Edmonton	\$	\$	\$
Vancouver	\$	\$	\$



N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE C**  
**COMMANDE SUBSÉQUENTE**

**OFFRE À COMMANDES E60ZH-150000**

(Sera fournie au moment de l'émission de l'offre à commandes)

N° de l'invitation - Solicitation No.  
E60ZH-150000/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
E60ZH-150000

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
125zh.E60ZH-150000

Id de l'acheteur - Buyer ID  
125zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **ANNEXE D**

### **RAPPORT D'UTILISATION TRIMESTRIEL**

(Voir le document Excel Annexe D – Rapport d'utilisation trimestriel.xls)