



Demande de Propositions (DDP)

La formation du personnel de l'expérience des visiteurs

N° de référence : NGC112310

N° de référence d'Achats et ventes : PW-17-007807254

20 décembre 2017

ADDENDA n° 1

Cet addenda fait partie des documents contractuels et doit être lu, interprété et coordonné avec toutes les autres pièces. Tous les coûts rattachés au contenu de ce document doivent être inclus à la somme totale du contrat. Accusez réception de cet addenda en insérant son numéro et la date sur le formulaire de soumission, plus précisément à l'article G.2.

1. Pouvons-nous tenir pour acquis que le livrable 1D (formation sur mesure) et le livrable 2 sont deux modules de formation distincts? Voici ce que nous comprenons à la lecture de la description en page 32 de la DDP :
 - 1D : Élaboration sur mesure et livraison d'un module de formation offerte aux chefs de services et aux surveillants du MBAC
 - 2 : S'inspirant de la conception du livrable 1D, offrir la formation à tout le personnel de première ligne

Réponse du MBAC : Oui, il s'agit de deux livrables distincts. Cela dit, le « livrable 1D » devrait comporter des éléments repris dans toutes les formations offertes au MBAC au personnel de première ligne et sur l'approche axée sur les visiteurs.

2. Pouvez-vous nous donner une idée du nombre approximatif d'employés visés dans les catégories suivantes ce qui nous aiderait à estimer les modalités de conception, de livraison et l'établissement des coûts?
 - Chefs de services du MBAC
 - Surveillants
 - Personnel de première ligne

Réponse du MBAC : Chefs de services du MBAC... entre 7 et 10; surveillants... entre 15 et 20; personnel de première ligne... environ 60 employés.

3. La DDP n'aborde pas la question de la langue. Peut-on supposer que tous les documents seront produits et les formations offertes en anglais?

Réponse du MBAC : Tous les documents peuvent être produits en anglais. Le MBAC en est propriétaire, et ils doivent être présentés sur un support qui permet au Musée de les faire traduire. La formation en personne devra être bilingue.



4. Combien de chefs de servies, de surveillants et d'employés de première ligne recevront la formation?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 2**

5. Combien d'employés de première ligne recevront la formation?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 2**

6. Dans la section C.1 vous parlez de « stratégies et de buts déterminés à l'aide de recherche et de l'audit interne ». Pouvons-nous avoir une copie de ces buts et objectifs?

Réponse du MBAC : **Ces renseignements seront transmis au soumissionnaire retenu.**

7. L'évaluation initiale devrait-elle comprendre des recommandations sur la planification, l'accès (tel qu'énoncé à la section C.2) ou seulement sur la formation?

Réponse du MBAC : **L'objet essentiel de cette DDP est la formation à l'approche axée sur les visiteurs.**

8. Pouvons-nous consulter les marches à suivre et les documents de formation existants pour mieux déterminer la portée de l'audit?

Réponse du MBAC : **Les services de première ligne (services aux visiteurs, boutique, sécurité, etc.) disposent d'un éventail de documents sur les marches à suivre officielles et informelles et de documents de formation. Des exemples seront remis au soumissionnaire dont les services seront retenus.**

9. Concernant les normes dans ce domaine, ce domaine est-il spécifiquement le secteur muséal ou s'il y a une vision plus large des pratiques exemplaires d'approches axées sur les visiteurs ou la clientèle?

Réponse du MBAC : **Les normes sont celles du domaine des musées et des galeries avec une orientation et un accent sur des attractions culturelles et plus généralement le tourisme culturel.**

10. On parle d'un module « mis à jour. » Existe-t-il un module existant que nous pourrions consulter?

Réponse du MBAC : **Compte tenu de l'audit, il faudrait concevoir un nouveau module complètement différent.**

11. Hormis ce qu'on trouve ici : <https://www.beaux-arts.ca/a-propos-du-musee/enonce-de-mission> existe-t-il un énoncé de proposition de valeur ou une promesse liée à la marque?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 6**



12. Est-ce que tous les employés, à temps plein et à temps partiel, devront être inclus dans la recommandation de formation?

Réponse du MBAC : **Oui**

13. Combien d'employés occupent des postes de gestionnaires ou de surveillants?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 2**

14. Quand prévoit-on que le contrat sera octroyé?

Réponse du MBAC : **Le contrat devrait être octroyé la semaine du 22 janvier.**

15. Pour ce qui est de la Section B, paragraphe 1, Préparation des soumissions, l'enveloppe scellée #2 devrait-elle être insérée dans l'enveloppe scellée #1, ou les deux enveloppes devraient-elles être placées dans une enveloppe plus grande, ou encore faut-il présenter deux enveloppes?

Réponse du MBAC : **Les deux enveloppes peuvent être mises dans une enveloppe plus grande.**

16. On dit dans la DDP à la Section A.4, Période du contrat, « Le contrat débutera à l'émission du contrat et prendra fin le ou avant le 31 mars 2018. » Est-ce dire que tous les livrables devront être achevés avant le 31 mars 2018?

Réponse du MBAC : **La majorité des services devraient être livrés avant le 31 mars 2018.**

17. Le prix devrait-il comprendre toutes les dépenses, y compris les frais de déplacement, les documents, etc.?

Réponse du MBAC : **Oui.**

18. Quel est le catalyseur opérationnel de cette initiative?

Réponse du MBAC : **Cette question sera abordée avec le soumissionnaire retenu.**

19. Vous dites vouloir continuer à vous « distinguer. » Comment votre expérience visiteur actuelle contribue-t-elle à cette volonté?

Réponse du MBAC : **Cette question sera abordée avec le soumissionnaire retenu.**

20. Comment décririez-vous l'expérience visiteur actuelle et souhaitée?

Réponse du MBAC : **Actuellement, le Musée des beaux-arts a un service à la clientèle de haut niveau qui vise l'excellence. Toutefois, nous sommes toujours à la recherche de façons d'améliorer et de normaliser de nouvelles approches.**



21. S'il y a lieu, qu'avez-vous fait pour comprendre les souhaits et les attentes des visiteurs du MBAC?

Réponse du MBAC : **Le Musée a déjà organisé des séances de consultation et de discussion à l'interne qui ont permis de dégager diverses idées sur l'expérience utilisateur. Ces renseignements seront transmis au soumissionnaire retenu.**

22. Seriez-vous disposés à nous faire part de la proposition de valeur ou d'une promesse liée à la marque liées à l'expérience visiteur?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 6**

23. La portée de cette initiative comprend-elle les départements qui ne sont pas directement responsables des services de première ligne, mais qui prêtent main-forte à ceux qui le sont?

Réponse du MBAC : **Au niveau des chefs de services et de la direction**

24. En plus des manuels et des marches à suivre, existe-t-il actuellement une structure de formation? Si oui, quelle forme prend-elle et quelle en est la durée?

Réponse du MBAC : **Le personnel de la sécurité participe à une séance de trois jours. Celui des services aux visiteurs a droit à un programme d'une semaine qui comprend des marches à suivre et des manuels.**

25. Environ combien de pages de manuels et de marches à suivre devons-nous passer en revue?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 8**

26. Combien de participants y aura-t-il à former?

Réponse du MBAC : **Veillez-vous reporter à la question 2**

27. Outre le français et l'anglais, la formation doit-elle être produite et/ou livrée dans une autre langue?

Réponse du MBAC : **Non.**

28. Pouvez-vous confirmer que notre proposition de prix devrait inclure l'animation et la livraison du module de formation?

Réponse du MBAC : **Oui.**

29. Quel est le taux de roulement approximatif chez le personnel de première ligne?

Réponse du MBAC : **Selon la demande saisonnière, le Musée accueille une vingtaine de nouveaux employés par année.**



30. Comment définirez-vous la réussite de cette initiative une fois achevée?

Réponse du MBAC : La réussite se mesurera au travail d'un soumissionnaire qui pourra produire une approche commune, sur mesure, cadrant avec notre promesse liée à la marque, mais qui saura aussi tenir compte des particularités des divers départements offrant des services de première ligne.

31. Comment décririez-vous la culture d'entreprise au MBAC?

Réponse du MBAC : Le Musée des beaux-arts du Canada est une société d'État dont l'objectif est de présenter des expositions de classe internationale et des programmes de haute qualité.

32. Qu'avez-vous retenu des initiatives de changement précédentes mises en œuvre au MBAC?

Réponse du MBAC : Les initiatives nous ont permis de découvrir que nos employés souhaitaient s'investir dans des stratégies de changement et formuler des commentaires sur les améliorations à apporter, mais se sentaient isolés sur le plan organisationnel lorsqu'on leur demandait d'aller rapidement de l'avant avec des changements.

33. Quel est le budget affecté à cette initiative?

Réponse du MBAC : Nous ne pouvons fournir cette information.