

Modèle d'énoncé de travail : Prestation de formation

Première partie – [Modèle](#).....2-7

Deuxième partie – [Pratiques exemplaires](#).....8-9

Le présent modèle s'applique aux contrats de prestation de formation préétablis. La personnalisation ou l'élaboration de formation nécessitent un énoncé de travail plus détaillé.

Énoncé de travail : Prestation de formation

1.0 Titre – Obligatoire. Cet énoncé général décrit le besoin, inclut le nom du ou des cours requis et précise le public cible.

La formation **PuMP Performance Measurement Blueprint Workshop** à l'intention des dirigeants et des membres de l'expertise opérationnelle de la Direction générale des services de versement des prestations (DGSVP) – Région de l'Ouest du Canada et des Territoires (O-T).

2.0 Objectifs – Obligatoire. Énonce les objectifs de la formation. Quels sont les objectifs généraux de l'apprentissage? En quoi ces objectifs appuient-ils les priorités d'EDSC?

L'objectif principal de la formation **PuMP** est d'aider à repenser le processus de mesure du rendement et de rendre notre stratégie mesurable de sorte que nous puissions atteindre de réels objectifs.

Cette formation vise à :

- Rendre notre stratégie mesurable et plus facile à communiquer;
- Concevoir des mesures de rendement significatives;
- Faire en sorte que les employés et les intervenants s'approprient le processus et y adhèrent;
- Concrétiser la mesure à l'aide d'une approche cohérente et rigoureuse;
- Concevoir des rapports et des tableaux de bord exploitables;
- Détecter les signaux fournis par nos mesures qui indiquent si le rendement s'améliore ou non;
- Axer la mesure sur la transformation.

Cette formation permettra de transmettre de l'information et des explications pertinentes sur la manière de renforcer les capacités et les compétences au sein de notre organisation afin que nous puissions utiliser la mesure du rendement au moyen de nouvelles techniques et ainsi atteindre les objectifs visés.

L'une des principales responsabilités d'EDSC est de fournir des services de haute qualité, rapides et efficaces à ses clients. En dotant nos dirigeants et nos employés des connaissances et des compétences nécessaires pour gérer la mesure du rendement, nous soutiendrons l'objectif du ministère de devenir une organisation plus performante. Être une organisation plus performante ne peut que conduire à de meilleurs services pour les Canadiens.

3.0 Énoncé contextuel – Facultatif, mais recommandé. Présenter un bref historique qui explique pourquoi cette formation est nécessaire.

La DGSVP regroupe cinq programmes qui jouent tous un rôle essentiel pour améliorer le service à la clientèle dans son ensemble. On a déterminé que les plans opérationnels des programmes pourraient être améliorés en faisant en sorte que les cibles soient assorties d'activités réelles afin de contribuer à l'atteinte des objectifs souhaités. Cette formation permettra à toutes les personnes impliquées dans le processus de planification d'élaborer un plan plus concret qui fera en sorte que la stratégie demeure centrée sur les clients. Les nouvelles techniques aideront les équipes à reconnaître et à évaluer rapidement si les mesures en cours sont efficaces et, si tel n'est pas le cas, à déterminer les prochaines étapes.

4.0 Portée – Obligatoire. Donner une description détaillée du travail en modifiant les sections ci-dessous (A à E) en fonction de vos besoins. Énumérer les objectifs et le contenu/les sujets du cours.

A. Portée : Structure de la séance et contenu

Chaque séance couvrira les sujets suivants, peu importe la méthode de prestation et la langue dans laquelle elle est donnée. La durée totale d'une séance sera d'au plus **22,5** heures. L'animatrice choisie par l'entrepreneur présentera chaque sujet pour la période établie ci-dessous.

- Fournit de l'information sur la formation **PuMP Performance Measurement Blueprint methodology**. La durée estimée de la séance est de 22,5 heures, ce qui comprend deux jours de formation suivis d'une journée d'activités interactives. La dernière journée d'activités dure environ **6,5** heures. Les participants auront la possibilité de poser des questions et de participer à des exercices liés à nos activités.

B. Portée : Langues

L'entrepreneur fournira le matériel en anglais et l'animatrice pourra s'exprimer couramment en anglais pour répondre aux besoins des participants à la formation. Le chargé de projet sait que **100 p. cent** de l'atelier sera donné en anglais, car la Région de l'O-T est unilingue.

C. Portée : Animateurs

L'entrepreneur fournira une animatrice spécialisée et s'assurera que cette dernière possède les qualifications minimales figurant ci-dessous. Le chargé de projet devra donner son approbation pour tout animateur avant que ce dernier donne sa première séance dans le cadre du contrat et, au besoin, il exigera un remplaçant. Si un animateur répond à tous les critères minimaux pour plusieurs sujets, il pourrait donner les séances pour ces différents sujets. L'entrepreneur détiendra tous les droits de propriété intellectuelle (PI) et aucune nouvelle PI ne sera créée.

- **Louise Watson, de Adura Strategy, est la seule animatrice au Canada certifiée dans la méthode PuMP. Louise a 20 ans d'expérience dans le domaine des affaires et du marketing. Elle est formatrice agréée pour la méthode PuMP et animatrice certifiée dans la formation Emotional Intelligence in Action. Elle tient des ateliers PuMP tout au long de l'année à l'échelle du Canada. Vous pouvez cliquer sur ce lien pour connaître ses qualifications :**

<https://adurastrategy.com/about/louise-watson/>

Attentes à l'égard des animateurs

Chaque animateur doit présenter l'information de manière claire et concise, en expliquant le contenu pour s'assurer que tous les apprenants comprennent les principaux sujets énumérés dans le présent document.

Horaire des animateurs

L'entrepreneur s'assurera que tous les animateurs sont présents à l'endroit prévu et prêts à animer la séance au jour et à l'heure convenus.

D. Portée : Logistique et examen

Ensemble des séances

- a. Mesures d'adaptation pour les étudiants ayant des besoins spéciaux : Afin de mieux servir les apprenants qui ont besoin de mesures d'adaptation, le chargé de projet et l'entrepreneur élaboreront, en collaboration, des options dans le but de permettre à tous d'apprendre et de participer efficacement. Le chargé de projet, en consultation avec l'entrepreneur, choisira la meilleure façon de procéder en fonction des besoins actuels. Le chargé de projet assumera pleinement la responsabilité financière liée à la mise en œuvre de ses décisions. L'entrepreneur fera tout son possible et mettra à contribution les ressources de son organisation pour mettre en œuvre la décision.
- b. Évaluation des séances : L'évaluation des séances incombe au chargé de projet. Ce dernier recueillera les évaluations des participants, les examinera et, le cas échéant, transmettra ses commentaires à l'entrepreneur.
- c. Vérification des séances : Le chargé de projet se réserve le droit de vérifier les séances données, d'évaluer leur contenu et d'évaluer le rendement de l'animateur.

Séances en personne

- a. Horaire des séances : Les séances en personne doivent avoir lieu durant les heures de bureau (de 8 h 30 à 16 h 30) dans le fuseau horaire où la séance a lieu, pour un nombre total de 8 heures par jour, y compris une pause-santé de 15 minutes le matin, une

pause-dîner de 45 minutes le midi et une pause-santé de 15 minutes l'après-midi. La durée totale de la formation ne doit pas dépasser 24 heures (huit heures par jour, pour trois jours).

- b. Exigences minimales relatives à la salle de classe : Lorsque l'entrepreneur fournit la salle de formation, celle-ci doit pouvoir accueillir jusqu'à 30 participants. La salle sera appropriée pour la formation, avec des chaises et des tables. La salle doit également être dotée d'un ordinateur, d'un projecteur et d'un écran afin de permettre l'utilisation des médias nécessaires et d'Internet durant la formation. En outre, il y aura un tableau blanc (6' x 4') pour un exercice de cartographie mentale, et il y aura un tableau à feuilles mobiles à chaque table d'apprenant.
- c. Fréquence estimative : Le chargé de projet estime qu'il faudra environ **deux** séances en personne chaque année, selon les circonstances et le budget.

Séances d'apprentissage à distance en ligne dirigées (webinaires) – **NE S'APPLIQUE PAS**

5.0 Lieux anticipés – Facultatif. Pour la formation en personne, il est souhaitable d'énumérer les lieux (villes) où l'on prévoit devoir donner de la formation.

- Région de l'Ouest. **Villes : Vancouver et Edmonton**

La région de l'Ouest n'a pas les capacités nécessaires pour tenir les séances de formation en personne dans ses propres installations. Le chargé de projet devra réserver des installations externes déterminées par l'entrepreneur et pour lesquelles l'entrepreneur aura pris les dispositions nécessaires. Ces installations doivent respecter les exigences minimales précisées dans la section Portée ci-dessus.

6.0 Période du contrat – Obligatoire. Les séances de formation peuvent être données à tout moment durant cette période.

La durée prévue du contrat va de la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 mars 2020. Une option irrévocable permettant de prolonger la durée du contrat pour au plus **une** période de douze (12) mois est incluse.

Période initiale : Date de l'attribution du contrat jusqu'au 31 mars 2020.

Option 1 : Une période additionnelle de 12 mois après la fin de la période initiale mentionnée ci-dessus. En supposant que nous puissions appliquer cette option à l'exercice 2020-2021.

7.0 Échéances – Obligatoire. Remplir le tableau suivant.

Exigence	Échéance
Le chargé de projet doit communiquer par écrit avec l'entrepreneur afin de demander une séance.	Au moins 20 jours ouvrables avant la date de début de la séance demandée.
Le chargé de projet doit soumettre par écrit la liste des participants à l'entrepreneur (le responsable de projet tentera d'avoir au minimum 24 participants et au maximum 30 participants par séance).	Au moins 5 jours ouvrables avant la date prévue de début de la séance.
Le chargé de projet doit aviser l'entrepreneur par écrit pour faire annuler une séance de cours prévue.	<p>Au moins 15 jours ouvrables avant la date prévue de début de la séance sans aucuns frais.</p> <p>Au moins 14 jours ouvrables avant la date prévue de début de la séance moyennant certains frais.</p>
L'entrepreneur doit envoyer le matériel didactique par voie électronique à tous les participants inscrits (en fonction de la langue dans laquelle la séance est donnée).	Sans objet.
L'entrepreneur doit transmettre par courriel au chargé de projet une copie de la liste de présence (sur la liste doivent figurer le titre de la formation, la ou les dates de la séance, le nom de l'entrepreneur, le nom des participants et la signature des participants).	<p>Pas plus de 30 jours ouvrables après la fin de la séance prévue.</p> <p>Note : pour les webinaires, discuter de vos attentes précises.</p>
Le chargé de projet peut demander à l'entrepreneur par écrit le remplacement d'un animateur.	À tout moment durant le contrat, avec un avis d'au moins 10 jours ouvrables avant l'entrée en vigueur du remplacement de l'animateur (cela n'est pas possible, car Louise est la seule animatrice certifiée dans la méthode PuMP chez Adura Strategy, et Adura Strategy est la seule entreprise offrant cette formation au Canada).
L'entrepreneur doit proposer un nouvel animateur en soumettant une demande d'approbation écrite au chargé de projet.	À tout moment durant le contrat, en donnant un préavis d'au moins 10 jours ouvrables pour que le chargé de projet puisse répondre à la demande (cela n'est pas possible, car Louise est la seule animatrice certifiée dans la méthode

Exigence	Échéance
	PuMP chez Adura Strategy, et Adura Strategy est la seule entreprise offrant cette formation au Canada).
Le chargé de projet doit aviser par écrit l'entrepreneur qu'il doit prendre des mesures d'adaptation particulières pour un apprenant.	Au moins 5 jours ouvrables avant la date prévue de début de la séance à laquelle participera l'apprenant nécessitant des mesures d'adaptation particulières.
L'entrepreneur doit répondre aux préoccupations (tirées des évaluations des séances/des vérifications) telles que soumises par écrit par le responsable de projet, à la satisfaction de ce dernier.	Avant le début de la prochaine séance.

Pratiques exemplaires concernant la rédaction d'un énoncé de travail pour la prestation de la formation

Animateurs

En plus des détails fournis dans l'énoncé de travail, EDSC doit demander la liste des animateurs ainsi que leur curriculum vitae durant un appel de propositions, ou durant les négociations lorsqu'il s'agit d'un fournisseur unique. De cette façon, EDSC pourra examiner la candidature des animateurs et l'approuver avant la signature du contrat. Les clauses du contrat devraient permettre au chargé de projet de demander, à son entière discrétion, le remplacement d'animateurs (c'est-à-dire le remplacement d'un animateur dont le rendement est insatisfaisant par un autre animateur qualifié). De telles clauses sont automatiquement incluses dans les formulaires de contrat de services professionnels. Toutefois, ces clauses ne sont pas incluses si EDSC utilise le formulaire de contrat de services non professionnels. Conséquemment, lorsque c'est ce dernier formulaire qui est utilisé, il convient de préciser dans l'énoncé de travail le procédé entourant le remplacement des animateurs.

Propriété intellectuelle

Indiquez qui détiendra les [droits de propriété intellectuelle](#) créés durant le contrat. Dans tous les contrats du gouvernement fédéral, c'est l'entrepreneur qui par défaut détient ces droits (voir la [Politique sur le titre de propriété intellectuelle découlant des marchés d'acquisition de l'État](#)). Toutefois, si vous prévoyez que ce cours devra être personnalisé (en tout ou en partie), ou si vous pensez le rendre accessible à un autre entrepreneur, EDSC peut devoir détenir des droits de propriété intellectuelle. Consultez l'Équipe d'approvisionnement d'EDSC pour discuter de ces besoins.

Accessibilité

Assurez-vous que l'accessibilité est abordée, et incluez des références à l'ensemble des politiques et des normes applicables.

Pour plus d'information sur le contenu accessible, dirigez-vous vers la [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#), le [Centre d'excellence en accessibilité \(CEA\)](#) et le [Centre d'expertise pour l'innovation en matière d'approvisionnement](#).

Base de paiement

En ce qui a trait au paiement ou à la facturation pour les gros contrats de formation, l'équipe d'approvisionnement d'EDSC privilégie la facturation par séance à la facturation par participant. Cette façon de faire est beaucoup plus simple et moins susceptible de donner lieu à une contestation si les deux parties font le suivi du nombre de séances données plutôt que de faire le compte exact de participants présents à une séance.

Cette méthode de paiement par séance réduit les incertitudes et les risques à la fois pour l'entrepreneur et le responsable de projet, puisque le paiement versé dépendra du nombre de séances données et non du nombre d'apprenants présents. Ce niveau plus faible de risque et d'incertitude peut donner lieu à des prix plus avantageux pour la Couronne. C'est également une façon de réduire, du point de vue de l'entrepreneur, la nécessité d'avoir des critères précis en ce qui a trait au nombre maximum ou minimum de participants.

La base de paiement ne fait pas partie de l'énoncé de travail. Par conséquent, vous n'avez pas à l'inclure dans votre ébauche. La base de paiement est établie dans une clause contractuelle, que l'équipe d'approvisionnement d'EDSC inclura dans les documents du contrat.