

Questions et Réponses  
DDP 100015364 Méthodologie de gestion du changement organisationnel

*Scroll down for English version*

1. Réf: MT1. Nous reconnaissons que la méthodologie et les éléments de base du matériel de formation doivent être disponibles dans les deux langues officielles au moment de la clôture de la période de soumission. Étant donné que la Couronne souhaite développer et perfectionner la capacité ministérielle de gestion du changement organisationnel (GCO) pour EDSC (dont la complexité exige un certain degré d'adaptation à votre contexte), la Couronne envisagerait-elle une période pour permettre cette adaptation? Une fois que le contenu adapté sera approuvé par la Couronne, pouvez-vous confirmer qu'il sera acceptable que ces documents soient traduits dans un délai de quatre semaines?

**La Couronne n'est pas en mesure de confirmer qu'une adaptation sera nécessaire. Si une adaptation est jugée nécessaire, la Couronne estimera le temps requis pour la traduction des documents modifiés.**

2. Réf: MT2. La Couronne pourrait-il confirmer que la définition du soutien aux utilisateurs doit inclure:
  - a. Des professionnels expérimentés en gestion du changement, qui possèdent une expérience approfondie de la gestion du changement d'entreprise et qui sont en mesure de fournir un encadrement adapté à l'environnement complexe d'EDSC et,
  - b. Une assistance technique de niveau 1 pour avoir accès aux documents?

**L'assistance aux utilisateurs comprend à la fois des conseils techniques pour aider les utilisateurs à accéder aux matériaux de la méthodologie de gestion de changement d'entreprise (GCE) et des conseils sur l'application appropriée et efficace de la méthodologie de GCE dans différentes circonstances, pour répondre à différents types d'exigences. La Couronne s'attend à ce que ces conseils soient fournis par des personnes possédant le niveau approprié de connaissances, de compétences et d'expérience. Des conseils sur l'interprétation et l'application de la méthodologie de GCE doivent donc être fournis par des personnes qui ont une compréhension approfondie de tous les éléments de la méthodologie, qui ont des compétences pour expliquer et conseiller sur son application efficace et qui ont appliqué la méthodologie dans un certain nombre de situations très différentes.**

3. Réf: MT3. Nous croyons comprendre que la Couronne souhaite tirer parti des méthodes et des outils au fil du temps. La Couronne peut-elle confirmer son intention d'étendre la période de paiement sur une durée (maximale) de cinq ans? De plus, la Couronne peut-elle confirmer qu'après la période de cinq ans, la Couronne cherchera à continuer à utiliser les produits établis et toutes les données recueillies, et que l'accès à la plate-forme de gestion du changement (et à l'évolution du contenu et du matériel) pourrait être assujéti à des frais de licence annuelle?

**La période de paiement s'étend sur quatre ans. À la fin de la période de paiement de quatre ans, la Couronne détiendra la propriété perpétuelle de la méthodologie de GCE dans l'état où elle se trouvera à ce moment-là, y compris toutes les mises à niveau, le nouveau matériel et les améliorations mis en œuvre par le fournisseur au cours de ces quatre années. L'accès aux mises à niveau de méthodologie effectuées par le fournisseur après la fin de la période de paiement peut être soumis à des frais supplémentaires. Toutes les données et analyses produites par EDSC à l'aide de la méthodologie de GCE seront la propriété exclusive de la Couronne et doivent demeurer accessibles à EDSC pendant et après la période de paiement.**

4. Réf: MT4. Compte tenu de l'ampleur prévue du soutien et de la nature critique de l'expérience pertinente dans l'établissement réussi d'une fonction de gestion du changement d'entreprise, la Couronne envisagerait-elle d'ajouter une exigence pour démontrer que les fournisseurs ont à leur

emploi au moins 6 personnes ayant 10 ans d'expérience en gestion du changement d'entreprise? De plus, pour permettre à la Couronne de faire une comparaison adéquate entre l'expérience et l'expertise relatives des fournisseurs, la Couronne envisagerait-elle également de l'ajouter comme critère d'évaluation avec des points attribués pour le nombre, la taille et la complexité des projets?

**Étant donné que la Couronne cherche à acquérir une méthodologie de GCE (le matériel) plutôt que des services de gestion du changement, le niveau d'expérience des personnes actuellement à l'emploi du fournisseur n'est pertinent qu'en ce qui concerne le soutien aux utilisateurs de la méthodologie de GCE, lequel est décrit dans la réponse à la question 2 ci-dessus.**

5. Réf: RT1-6. La Couronne pourrait-elle fournir plus d'indications sur ce qu'elle accepterait comme «démonstration»? Par exemple, un accès temporaire à un portail où le matériel peut être consulté mais pas téléchargé suffirait-il? Veuillez donner un exemple de ce qui mériterait 5 points?

**Lors de l'évaluation de chaque critère technique, le maximum de 5 points sera attribué lorsque toutes les exigences associées aux critères techniques seront clairement satisfaites, selon l'échelle de notation présentée à la page 17, conformément aux objectifs et au contexte décrit dans l'Énoncé des travaux - Annexe «B». Par exemple, lors de l'évaluation d'une trousse de formation, l'État n'attribuera 5 points que si le contenu de la formation soumis par le fournisseur répond clairement aux besoins spécifiques de l'auditoire d'EDSC mentionné, est livré avec du matériel complet, des instructions et des conseils, convient à des environnements de formation en classe et virtuels, est aligné sur le reste de la méthodologie de GCE et est accessible au nombre spécifié de personnes.**

6. La Couronne a-t-elle une méthodologie de gestion du changement préférée, dans laquelle elle a déjà investi?

**La Couronne a investi dans des éléments précis de diverses méthodologies de gestion du changement au cours des dernières années et cherche maintenant à obtenir des droits de propriété sur une méthodologie complète de GCE afin de parvenir à une mise en œuvre systématique et cohérente des connaissances et des pratiques de gestion du changement dans l'ensemble d'EDSC et d'assurer ainsi l'alignement « bout à bout » et la complémentarité entre les différentes composantes de la fonction de GCE.**

7. Réf: Annexe B Énoncé des travaux 2.0. La Couronne déclare que les objectifs du projet sont:
  - a. méthodologie adaptable, évolutive et complète dans l'ensemble d'EDSC
  - b. conduire à un haut degré de normalisation et à un haut degré de maîtrise de la gestion du changement dans l'ensemble du ministère
  - c. permettre l'analyse des impacts cumulatifs du changement dans un portefeuille large et complexe d'initiatives de changement
  - d. (En 3.0) la méthodologie de gestion du changement «permettra la création et la mise en œuvre d'une base de données de gestion du changement... la méthode doit donc fournir les moyens d'une analyse intégrée du portefeuille de changement».

La Couronne peut-elle confirmer qu'il s'agit d'une plate-forme infonuagique conçue pour assurer le suivi des activités de gestion du changement et faciliter la création de rapports et d'analyses pour un tableau de bord du portefeuille, y compris le suivi des avantages d'affaires? La Couronne envisagerait-elle d'inclure cela dans MT4?

**MT4 fait référence aux «méthodes et outils d'analyse du portefeuille de changement». La Couronne s'attend à ce que les «outils d'analyse du portefeuille de changement» soient conçus pour informer et permettre la GCE dans une grande organisation complexe comme EDSC et qu'ils comprennent donc des méthodes et des fonctionnalités pour la collecte, le traitement, l'analyse et**

**la visualisation de données concernant une grande nombre d'initiatives de changement simultanées et touchant des milliers d'employés à travers le pays.**



Questions and Answers  
RFP 100015364 Enterprise Change Management Methodology

1. Ref: MT1. We recognize that the methodology and core elements of training material need to be available in both official languages at the time of Bid Closing. Given that the Crown desires to develop and mature the departmental Organizational Change Management (OCM) capability for ESDC (the complexity of which demands a degree of tailoring to your context) would the Crown consider a period to enable this tailoring? Once tailored content is signed off by the Crown, can you please confirm that it will be acceptable that those materials will be translated, within a four-week period?

**The Crown is not in a position to confirm that tailoring will be required. Should tailoring be deemed necessary, the Crown will estimate the amount of time required for translation of amended materials.**

2. Ref: MT2. Could the Crown please confirm that the definition of user support must include:
- a. experienced Change Management professionals who have the depth of enterprise change management experience to be able to provide coaching appropriate to the complex ESDC environment; and,
  - b. Level 1 Helpdesk support for access to materials?

**User support includes both the technical guidance to help users access the Enterprise Change Management (ECM) methodology materials and guidance on the appropriate and effective application of the ECM methodology in different circumstances, to address different types of requirements. It is the Crown's expectation that this guidance will be provided by individuals who have the requisite level of knowledge, skills and experience. Guidance on the interpretation and application of the ECM methodology must therefore be provided by individuals who have a thorough understanding of all methodology elements, who have skills in explaining and advising on its effective application and who have applied the methodology in a number of significantly different situations.**

3. Ref: MT3. It is our understanding that the Crown wishes to leverage methods and tools over time. Can the Crown confirm that the intent is that the payment period is for the (up to) five year term? Further, can the Crown confirm that after the five year period, the Crown is seeking to continue use of established products and any data gathered, and that access to the supporting change platform (and evolving content and materials) could be subject to an annual licensing fee?

**The payment period extends over four years. At the end of the four-year payment period, the Crown will have perpetual ownership of the ECM methodology in the state it will be at that time, including all upgrades, new materials and enhancements implemented by the vendor over the course of those four years. Access to methodology upgrades made by the vendor after the end of the payment period can be subject to additional fees. All data and analyses produced by ESDC using the ECM methodology are the exclusive property of the Crown and must remain accessible to ESDC throughout and after the payment period.**

4. Ref: MT4. Given the anticipated scale of support and the critical nature of relevant experience in setting up a successful Enterprise Change Management Function, would the Crown consider adding a requirement to demonstrate that bidders have at least 6 individuals with 10 year's experience in Enterprise Change Management. In addition, to enable the Crown to adequately differentiate among the relative experience and expertise of bidders, would the Crown also consider adding this as a rated criterion with points awarded for the number, size and complexity of projects?

**Considering that the Crown is seeking to acquire an ECM methodology (materials) rather than change management services, the level of experience of individuals currently employed by the vendor is only relevant for ECM methodology user support and is described in the response to question 2 above.**

5. Ref: RT1-6. Could the Crown provide more guidance on what they would accept as “demonstrate”; for instance, would temporary access to a portal where material can be viewed but not downloaded suffice? Please provide an example of what would be considered worthy of 5 points?

**In the evaluation of each Technical Criteria, the maximum of 5 points will be awarded when all requirements associated with the Technical Criteria are clearly met, as per the Rating Scale presented on page 17, in accordance with the objectives and background described in the Statement of Work - Annex “B”. For example, in the evaluation of a training package, the Crown will award 5 points only if the training content submitted by the Bidder clearly meets the specific needs of the stated ESDC audience, provides comprehensive materials, instructions and guidance and is suitable for both classroom and virtual training environments and is aligned with the rest of the ECM methodology and is accessible to the specified number of individuals.**

6. Does the Crown have a preferred Change Management methodology in mind in which they have already invested?

**The Crown invested in discreet elements of various change management methodologies over recent years and is now seeking proprietary rights over a comprehensive ECM methodology in order to bring about systematic and consistent implementation of change management knowledge and practices across ESDC and to ensure end-to-end alignment and complementarity between the different components of the ECM function.**

7. Ref: Annex B Statement of Work 2.0. The Crown articulates that the objectives of the project are:
- a. adaptable, scalable, comprehensive methodology across ESDC
  - b. drive high degree of standardization and a high degree of change management proficiency across the department
  - c. enable analysis of cumulative change impacts across broad and complex portfolio of change initiatives
  - d. (In 3.0) the change management methodology will “permit creation and implementation of change management database...method must therefore provide the means for integrated analysis of the change portfolio”.

Can the Crown confirm that this refers to a cloud-based platform that provides tracking of change management activities and facilitates portfolio-wide dashboard reporting and analytics including tracking towards business benefits. Would the Crown consider including this as part of MT4?

**MT4 makes reference to “change portfolio analysis methods and tools”. It is the Crown’s expectation that the “change portfolio analysis tools” will be designed to inform and enable ECM in a large and complex organization such as ESDC and therefore include methods and functionalities for the collection, treatment, analysis and visualization of data regarding a large number of concurrent change initiatives and affecting thousands of employees across the country.**