



Canada Council  
for the Arts

Conseil des arts  
du Canada

**Demande d'offres à commandes :**

**Services consultatifs pour la Division des programmes de  
subventions aux arts**

## Table des matières

A. DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES : SERVICES CONSULTATIFS POUR LA DIVISION DES PROGRAMMES DE SUBVENTIONS AUX ARTS .....	4
Dispositions générales.....	4
Au sujet du Conseil des arts du Canada .....	4
Au sujet de la Division des programmes de subventions aux arts .....	5
B. RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES FOURNISSEURS .....	6
Soumission des propositions .....	6
Présentation de la proposition.....	6
Acceptation ou rejet des propositions.....	7
Modification ou retrait de la demande de propositions.....	7
Période de validité de la proposition .....	7
Période couverte par l'offre à commandes .....	7
Confidentialité et obligations du Conseil .....	7
Évaluation des propositions.....	9
Limite des obligations du Conseil des arts du Canada .....	9
Demandes de service ou demandes subséquentes à l'appel d'offres à commandes.....	10
C. EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES CONSULTATIFS PROFESSIONNELS .....	10
1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES .....	10
Qualité du travail, temps de réponse et respect des délais .....	10
Environnement technique, opérationnel et organisationnel .....	11
Lieu de travail et livraison.....	11
Confidentialité.....	11
Exigences particulières .....	11
2. CONTEXTE.....	11
3. PORTÉE DES SERVICES.....	13
4. RESPONSABILITÉS .....	15
DPSA.....	15
Le ou les fournisseurs .....	15
Réunions .....	15
Livrables et échéancier.....	15
Format de la proposition.....	17
Partie A : Résumé de la proposition (maximum 3 pages).....	17
Partie B : Renseignements sur le fournisseur de services (maximum 20 pages) .....	17

Partie C : Aptitude du fournisseur de services (maximum 3 pages).....	18
Services proposés .....	19
ANNEXE 3.....	20
Taux et services.....	20

## A. DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES : SERVICES CONSULTATIFS POUR LA DIVISION DES PROGRAMMES DE SUBVENTIONS AUX ARTS

### Dispositions générales

Le présent appel d'offres à commandes vise à enrichir la liste actuelle des fournisseurs canadiens qui offrent au Conseil des arts du Canada des **services consultatifs** pour divers projets de la Division des programmes de subventions aux arts.

Une convention d'offres à commandes est une entente visant à fournir sur demande des biens et des services à des prix convenus au préalable, selon les modalités prévues, et pendant une période précise. Une offre à commandes n'est pas un contrat, et toute commande passée dans son cadre est une « commande subséquente ». Chaque commande subséquente est un contrat distinct entre le Conseil et le fournisseur préqualifié.

Les entreprises publiques, les petites entreprises et les professionnels indépendants (pigistes) qui proposent les services susmentionnés peuvent soumettre leur candidature pour être ajoutés à cette liste.

### Au sujet du Conseil des arts du Canada

Le [Conseil des arts du Canada](#) contribue au dynamisme d'une scène artistique et littéraire créative et diversifiée et à son rayonnement ici et dans le monde. Le Conseil est l'organisme public de soutien aux arts du Canada.

Ses subventions, services, initiatives, prix et paiements soutiennent les artistes, les auteures et auteurs, les groupes et les organismes artistiques du Canada. Ce soutien leur permet de laisser libre cours à leur expression artistique, de créer des œuvres, et de promouvoir et de diffuser les arts.

Par ses activités de financement, de communication, de recherche et de promotion des arts, le Conseil favorise un engagement sans cesse accru des Canadiennes et des Canadiens et du public international envers les arts.

Sa Banque d'art met à la disposition d'un large public une collection de 17 000 œuvres d'art contemporain canadien grâce à des programmes de location d'œuvres, de prêt et de diffusion.

La Commission canadienne pour l'UNESCO relève du Conseil des arts. Elle partage avec lui une histoire et un destin commun pour un développement durable caractérisé par les arts, la science, la culture, l'équité et la paix.

En avril 2021, le Conseil a lancé son Plan stratégique 2021-2026, *L'art, plus que jamais*. Celui-ci orientera le travail du Conseil en vue d'un secteur des arts plus durable, résilient et équitable. Grâce aux [orientations de son plan stratégique](#), le Conseil

investira dans la reconstruction du secteur des arts en mettant l'accent sur l'innovation, l'équité et la collaboration entre les secteurs.

## **Au sujet de la Division des programmes de subventions aux arts**

La Division des programmes de subventions aux arts (DPSA) offre des programmes de subventions, des fonds stratégiques et des initiatives à la communauté artistique professionnelle au nom de la population canadienne. Le modèle de financement du Conseil comprend six [programmes de subventions](#) qui visent à favoriser l'excellence, le dynamisme et la diversité dans les arts qui touchent les Canadiennes et les Canadiens, enrichissent leurs communautés et atteignent les marchés mondiaux. Outre ses programmes réguliers, le Conseil dispose de fonds stratégiques ciblés pour répondre à des situations ou à des enjeux particuliers dans le domaine des arts. Avec le Fonds d'innovation stratégique, notamment, le Conseil investit plus de 200 millions de dollars sur 5 ans pour construire un secteur des arts plus résilient, durable, inclusif et équitable. La DPSA voit également à la mise en œuvre du Programme du [droit de prêt public \(DPP\)](#), qui remet des paiements annuels aux créateurs dont les œuvres se trouvent dans les bibliothèques publiques canadiennes.

En 2020-2021, la Division des programmes de subventions aux arts a versé environ 315 millions de dollars en subventions à 3 080 plus de artistes, 380 groupes et 2 060 organismes artistiques du Canada. Outre les subventions et contributions, la DPSA verse des paiements annuels à plus de 17 000 auteurs et auteures canadiens au moyen du Programme du droit de prêt public (DPP), à titre de compensation pour l'accès gratuit à leurs livres dans les bibliothèques publiques du Canada. Chaque année, la DPSA reçoit environ 20 000 demandes de subvention. L'équipe de première ligne de la DPSA qui est chargée de répondre aux demandes de renseignements généraux reçoit approximativement 26 000 demandes de cette nature tous les ans.

La Division des programmes de subventions aux arts est la plus grande division du Conseil et elle est responsable de l'intégralité du processus de gestion des subventions. Ce processus comprend notamment :

- La conception des possibilités de financement
- L'élaboration du contenu et de la documentation concernant les subventions
- La gestion des demandes de renseignements des clients de nos subventions
- La gestion de l'inscription des personnes-ressources et de la création de profils
- Le traitement des demandes soumises sur notre portail de subventions en ligne
- L'évaluation des demandes de subvention
- L'attribution des subventions et des contributions et le versement des paiements
- La gestion des conditions et des rapports liés aux subventions
- Le soutien à l'évaluation des programmes

## B. RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES FOURNISSEURS

### Soumission des propositions

Les fournisseurs doivent soumettre leur proposition au plus tard **le 4 juillet 2022 à 17 h HNE** (heure locale d'Ottawa) par courriel, en faisant mention de l'appel d'offres à commandes dans l'objet du courriel.

Toute question concernant le présent appel d'offres à commandes doit être envoyée par écrit dans un courriel et le Conseil y répondra en conséquence. La date limite d'envoi de questions est **le 17 juin 2022 à 17 h HNE** (heure locale d'Ottawa). Afin que tous les fournisseurs reçoivent les mêmes renseignements, le Conseil publiera les questions et les réponses pertinentes sur MERX et sur son site Web aux fins de clarification (<https://conseildesarts.ca/a-propos/demande-de-propositions>).

Le présent appel d'offres à commandes respectera l'échéancier suivant :

Publication de l'appel d'offres à commandes	13 juin 2022
Date limite pour les questions concernant l'appel d'offres à commandes	17 juin 2022
Date limite pour répondre aux questions concernant l'appel d'offres à commandes	23 juin 2022
Date limite de présentation des propositions	4 juillet 2022
Présentations ou demandes supplémentaires des cabinets finalistes si requis	13 juillet 2022
Négociation des contrats de prestation de services	25 juillet – 10 août 2022
Début des contrats	15 août 2022

### Les questions et les demandes de renseignements concernant l'appel d'offres à commandes doivent être adressées à :

Don Belanger  
Gestionnaire – Service des opérations des programmes de subventions – Projets spéciaux  
Conseil des arts du Canada  
[Donald.Belanger@conseildesarts.ca](mailto:Donald.Belanger@conseildesarts.ca)

### Présentation de la proposition

Pour assurer l'évaluation uniforme de toutes les propositions, celles-ci doivent être présentées dans le format prescrit à l'**annexe 1**. **Votre proposition ne devrait pas excéder 30 pages et doit comprendre les renseignements demandés aux annexes 1, 2 et 3.**

Toutes les propositions doivent être signées par un agent dûment autorisé et comprendre un énoncé selon lequel le fournisseur a étudié et compris l'appel d'offres à commandes et en accepte les conditions.

La proposition doit énoncer que le fournisseur possède les ressources techniques, financières et humaines pour offrir les services décrits dans le présent appel d'offres à commandes, et ce, dans les délais précisés.

### **Acceptation ou rejet des propositions**

Le Conseil se réserve le droit de rejeter l'une ou la totalité des propositions ou encore d'en accepter certaines ou toutes, à sa discrétion.

Aucune proposition ne sera examinée avant l'heure et la date de clôture du concours. Toute proposition reçue après la date et l'heure de clôture précisées sera considérée comme non admissible au concours.

### **Modification ou retrait de la demande de propositions**

Les fournisseurs peuvent modifier leur proposition jusqu'à la date et l'heure de fermeture du concours.

Toute correction ou clarification relative à la demande de propositions sera publiée sous forme d'addenda à la demande, et sera envoyée à tous les fournisseurs concernés. Aucune interprétation, correction, clarification ou modification à la demande présentée sous une autre forme que celle d'un addenda n'engagera le Conseil. Les fournisseurs doivent accuser réception de tous les addendas dans leur proposition.

### **Période de validité de la proposition**

Le Conseil doit disposer d'au moins soixante (60) jours à partir de la date de clôture pour accepter les propositions présentées; celles-ci doivent demeurer en vigueur pendant cette période.

### **Période couverte par l'offre à commandes**

L'offre à commandes débutera le 15 août 2022 et se terminera le 31 mars 2025, avec une option de renouvellement pour deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans.

### **Possibilité de répondre aux futures demandes de propositions**

Les fournisseurs dont l'offre à commandes a été acceptée par le Conseil peuvent répondre à toute autre demande de propositions publique lancée par le Conseil pendant la durée de leur entente contractuelle avec celui-ci.

### **Confidentialité et obligations du Conseil**

Toutes les données et l'information mises à la disposition des fournisseurs, y compris l'appel d'offres à commandes, demeurent la propriété exclusive du Conseil. À ce titre, la

confidentialité de toutes les données et de tous les renseignements doit être strictement respectée; ceux-ci ne peuvent être divulgués à une tierce partie ni réutilisés sans le consentement écrit du Conseil.

En outre, le Conseil des arts conserve les droits d'auteur sur les analyses et les rapports produits, y compris les données, les textes, les tableaux, les graphiques et les calculs correspondants, et les fournisseurs n'ont pas le droit de les réutiliser.

Ni la communication du présent appel d'offres à commandes ni la réception des propositions par le Conseil n'obligent ce dernier à agir ni à assumer des responsabilités ni à rembourser aux fournisseurs les frais de préparation ou toute autre perte subie pendant la préparation de leur proposition en réponse au présent appel d'offres à commandes. Le Conseil a le droit d'utiliser à n'importe quelle fin tous les renseignements présentés concernant l'appel d'offres à commandes, sauf s'ils sont désignés comme étant confidentiels.



## **Évaluation des propositions**

Les propositions seront évaluées en fonction d'une grille de « points attribués », ce qui nécessitera une analyse de la proposition dans son ensemble, y compris, sans toutefois s'y limiter, des éléments tels que :

- la tarification;
- la capacité de fournir dans les deux langues officielles des services hautement personnalisés, adaptés aux besoins, efficaces et pratiques;
- la capacité de produire des services consultatifs et de facilitation complets et de grande qualité liés à la transformation organisationnelle;
- la capacité de produire des analyses critiques pertinentes et de grande qualité, en portant attention aux enjeux d'équité et d'inclusion ;
- les cadres de travail, les méthodes et les boîtes à outils qui peuvent être utilisés durant la prestation de services consultatifs;
- les références d'organismes du secteur public à qui le fournisseur a fourni ces services (nous ne demandons qu'un sous-ensemble de clients antérieurs et n'exigeons ni les noms ni les coordonnées de personnes-ressources spécifiques);
- une expérience dans le secteur des arts et de la culture est un atout.

## **Limite des obligations du Conseil des arts du Canada**

La présente invitation à présenter une proposition en tant que fournisseur et la réception par le Conseil d'une telle soumission n'obligent aucunement le Conseil à offrir du travail à un fournisseur ni ne donnent le droit à celui-ci de recevoir du travail de la part du Conseil.

Le Conseil conserve les pleins pouvoirs décisionnels relativement aux propositions qui répondent aux exigences énoncées dans l'appel d'offres et aux éléments de preuve servant à démontrer le respect de ces exigences. De plus, le Conseil se réserve le droit, à sa seule discrétion :

- de suspendre en tout temps l'appel d'offres à commandes;
- de ne négocier avec aucun des fournisseurs qui ont soumis une proposition;
- de demander, de vive voix ou par écrit, des clarifications relativement à tout renseignement supplémentaire concernant les propositions jugées adaptées à ses besoins.

## **Demandes de service ou demandes subséquentes à l'appel d'offres à commandes**

Le Conseil communiquera au fournisseur les données et les renseignements<sup>1</sup> nécessaires (par courriel, clé USB ou tout autre outil de transfert de données), notamment les documents et les renseignements requis pour le travail, les dates de livraison et une description de la tâche, afin de permettre au fournisseur d'établir s'il peut accepter et réaliser le travail demandé dans les délais spécifiés par le Conseil.

Les particularités de chaque projet et de l'expertise à fournir seront définies en coordination avec le fournisseur pour chaque demande de service découlant de l'offre à commandes.

## **C. EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES CONSULTATIFS PROFESSIONNELS**

### **1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES**

#### **Qualité du travail, temps de réponse et respect des délais**

Les fournisseurs offrant des services consultatifs au Conseil des arts du Canada les exécuteront en temps opportun, en assurant le plus haut niveau possible de fiabilité et de qualité. À cette fin, les fournisseurs sont tenus de vérifier la qualité de leur propre travail avant de livrer leur produit fini au Conseil. Le Conseil peut choisir de refuser un livrable ou de ne pas payer les services fournis si le travail est jugé de mauvaise qualité (travail incomplet; conclusions non étayées ou problèmes méthodologiques; nombreuses erreurs d'ordre typographique ou syntaxique; erreurs de calcul ou d'analyse; travail demandant une révision importante de la part du Conseil).

Il incombe aux fournisseurs d'assurer la qualité de leur propre travail. **Pour ce faire, ils doivent réviser eux-mêmes leurs livrables, leurs rapports et leurs textes avant de les soumettre au Conseil comme produit fini.**

Les demandes de projets sont envoyées par courriel aux fournisseurs, et ces derniers sont tenus de manifester leur intérêt par courriel pour toute demande faite par le Conseil **dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande** (heures normales de travail). Après avoir accepté, ils sont tenus de respecter les délais établis.

---

<sup>1</sup>Tous les fournisseurs sélectionnés doivent signer un contrat dans lequel les deux parties conviennent et reconnaissent que tous les droits de propriété intellectuelle, y compris tout logiciel, document, schéma ou produit et toute donnée, information ou base de données fournis par le Conseil des arts du Canada ou créé ou produit par le fournisseur dans le cadre des services requis seront la propriété exclusive du Conseil des arts du Canada. À ce titre, la confidentialité de toutes les données et de tous les renseignements doit être strictement respectée; ceux-ci ne peuvent être divulgués à une tierce partie ni réutilisés sans le consentement écrit du Conseil.

## **Environnement technique, opérationnel et organisationnel**

Les fournisseurs doivent pouvoir envoyer et recevoir des documents électroniques avec la suite Microsoft Office (xls, csv, doc, ppt, etc.), ou avec d'autres logiciels utilisés durant l'élaboration de chaque projet, selon les demandes du Conseil.

## **Lieu de travail et livraison**

Les fournisseurs travailleront dans leurs propres bureaux et communiqueront avec le Conseil par téléphone, vidéoconférence et/ou courriel. Tout produit fini doit être livré au Conseil des arts par courriel ou transfert de dossier électronique.

## **Confidentialité**

Les fournisseurs sont tenus de respecter la confidentialité des données, des dossiers et des textes qui leur sont fournis.

## **Exigences particulières**

Le Conseil des arts décrira les exigences particulières concernant le travail dans la demande de service. Les fournisseurs doivent faire approuver toute majoration ou tout coût additionnel (au-delà des taux indiqués dans le *Barème des taux et services*) avant de commencer le travail en question. Les fournisseurs doivent également aviser le personnel de la DPSA s'ils prévoient des retards ou des imprévus en raison des exigences particulières.

## **2. CONTEXTE**

La Division des programmes de subventions aux arts (DPSA) désire collaborer avec des fournisseurs pour obtenir des services consultatifs en vue de la transformation et de l'optimisation de ses opérations. Dans le cadre des orientations de son plan stratégique, le Conseil s'est engagé à accélérer et à amplifier son virage numérique afin d'améliorer ses services. Ce virage numérique suppose l'implantation d'un nouveau système intégré de gestion des subventions et des relations avec la clientèle.

En harmonie avec ce virage numérique visant à remplacer les anciens systèmes d'attribution des subventions, la DPSA entreprend un processus parallèle de transformation organisationnelle afin d'optimiser et de rationaliser la prestation de programmes et de donner au Conseil une plus grande souplesse dans ses efforts pour soutenir le secteur des arts. Face à un volume croissant de requêtes de clients, de demandes ainsi que de subventions et de paiements versés, la DPSA subit des pressions opérationnelles qui ne sont pas soutenables. Elle s'est donc engagée à deux

principaux champs d'action et à des stratégies connexes qui visent à améliorer ses opérations, ses services et l'expérience qu'elle offre, et à accroître l'équité, l'efficacité et l'efficacité.

1. L'amélioration et la standardisation du service à la clientèle passeront par :
  - La conception et l'introduction d'un modèle de service à guichet unique pour centraliser le point d'entrée des demandes de renseignements des clients;
  - L'évaluation potentielle d'autres modèles d'affaires afin de mettre en œuvre un modèle de service à la clientèle optimisé;
  - Une expérience client omnicanale, où les clients décident des outils et des canaux qui leur conviennent le mieux;
  - Un processus d'escalade prévoyant des services de soutien avec peu de contact ou avec contact étroit, pour les personnes qui ont besoin d'assistance;
  - La mise au point de services de soutien sans contact, avec peu de contact et avec contact étroit;
  - Un audit et le comblement des lacunes en matière d'accessibilité et d'inclusion.
  
2. La rationalisation et l'optimisation de la gestion des subventions passeront par :
  - L'établissement de normes de services, d'IRC et de mesures du rendement;
  - La schématisation de toutes les étapes des processus opérationnels;
  - Le répertoriage des possibilités en matière d'automatisation;
  - La redéfinition des compétences du personnel en attribution des subventions, selon les rôles, lesquels peuvent être modifiés ou ajustés;
  - La réorganisation des processus opérationnels grâce à des flux de travail rationalisés et standardisés, alignés sur la mise en œuvre des nouvelles technologies;
  - Un examen organisationnel et la conception d'un modèle opérationnel optimal.

La capacité de la DPSA à mettre en œuvre et à maintenir ces initiatives de transformation organisationnelle dépend d'une bonne gestion du changement, tant pour les intervenants internes que pour les intervenants externes. Le Conseil dispose déjà d'un cadre méthodologique du changement et d'une boîte à outils conçus en vue de l'adaptation aux nouvelles technologies et qui soutiennent son virage numérique. Toutefois, nous cherchons à obtenir du soutien pour mettre à profit et adapter ce cadre de travail aux fins du plan de transformation organisationnelle triennal de la DPSA, qui aura des répercussions sur les intervenants aussi bien internes qu'externes. Nous cherchons également à obtenir du soutien pour le développement de compétences en gestion du changement chez les cadres et la direction. En prévision de cette initiative

de transformation sur trois ans, la DPSA commencera bientôt à évaluer les répercussions potentielles de celle-ci sur ses besoins en personnel actuels et futurs. Dans le cadre de leur expérience en prestation de services, les fournisseurs sélectionnés doivent déjà avoir dirigé et appuyé la mise en œuvre de changements organisationnels et de changements requis au sein de la direction.

La DPSA veut travailler en partenariat avec un petit groupe de fournisseurs de services consultatifs en vue de sa transformation organisationnelle. La DPSA souhaite faire appel à des fournisseurs de services qui peuvent réaliser des projets spécifiques, et le présent instrument d'acquisition ne se veut pas un véhicule de dotation en personnel d'appoint.

La DPSA recherche des fournisseurs de services qui ont une expérience éprouvée en prestation d'une variété de services consultatifs, décrits plus en détail à la section 3 de la présente DDP et à l'annexe 2. Cette expérience doit avoir été acquise au sein du secteur public canadien, que nous définissons ainsi :

- Ministères et organismes fédéraux
- Sociétés d'État fédérales
- Gouvernements provinciaux et territoriaux – ministères et sociétés d'État
- Administrations municipales

À l'exception d'un curriculum vitae de haut niveau pour les hauts dirigeants avec qui la DPSA interagira régulièrement pendant la durée de l'offre à commandes, nous ne demandons pas de noms d'individus qui pourraient aider à fournir les services requis, mais plutôt une estimation du nombre de professionnels ayant l'expertise requise dans les secteurs de services proposés.

### 3. PORTÉE DES SERVICES

Afin d'appuyer le programme de transformation organisationnelle de la DPSA, nous recherchons des fournisseurs de services qui ont une expérience éprouvée en prestation de services consultatifs dans les domaines énumérés ci-dessous, pour des clients du secteur public canadien. Nous avons regroupé dans quatre catégories les services consultatifs dont nous avons besoin. Nos définitions ne sont pas exhaustives ni prescriptives, et les organismes soumissionnaires disposent de latitude pour décrire de façon plus approfondie leur expertise dans ces domaines lorsqu'ils soumettent leur proposition.

1. Services consultatifs d'affaires et de gestion de projets
  - Services de planification stratégique pour aider la DPSA à faire évoluer ses opérations aux fins de ses priorités et de ses engagements stratégiques
  - Soutien à la priorisation et à la schématisation d'initiatives
  - Établissement d'objectifs organisationnels et d'IRC pour les programmes de la DPSA

- Méthodologies, boîtes à outils et gabarits pour soutenir la gestion de programmes et de projets
- 2. Services de réorganisation des processus d'affaires
  - Schématisation organisationnelle et réorganisation des processus d'affaires pour améliorer et rationaliser nos processus actuels d'attribution de subventions
- 3. Gestion du capital humain et du changement
  - Soutien et formation aux fins de la gestion du changement, en tenant compte des intervenants internes et externes
  - Services d'aménagement organisationnel pour réaligner et redéfinir la structure, les rôles et les responsabilités nécessaires à l'atteinte des objectifs organisationnels
- 4. Expertise en service à la clientèle et en conception de centres de contact
  - Expertise liée à la conception et à l'opérationnalisation d'un modèle de services multiniveaux à guichet unique, doté de capacités de triage pour ce qui est des requêtes des clients
  - Conception et mise en œuvre de services de soutien sans contact, avec peu de contact et avec contact étroit
  - Soutien pour la définition des besoins en ressources, des rôles et des responsabilités de l'équipe du centre de contact et de soutien à la clientèle
  - Formation du personnel alignée sur les pratiques exemplaires afin de garantir une expérience client positive

Le Conseil sait que certains fournisseurs n'auront pas une expertise dans tous ces domaines et il demandera donc aux fournisseurs sélectionnés de satisfaire aux exigences énoncées dans au moins deux des quatre domaines.

Comme indiqué ci-dessus, la DPSA continuera de moderniser ses opérations dans le cadre de son programme pluriannuel, qui est en bonne voie et qui a eu des retombées importantes et positives sur notre façon de travailler. L'initiative la plus importante dans le cadre du virage numérique sera la mise en œuvre d'un nouveau système intégré de gestion des subventions et des relations avec la clientèle. La DPSA aura recours à un processus d'approvisionnement distinct pour le projet de SGS/GRC. Toutefois, certains des services demandés dans le cadre de l'offre à commandes en soutien de la transformation organisationnelle de la DPSA pourraient être utilisés pour façonner ou compléter le travail qu'entreprendront le Conseil et son intégrateur de système sélectionné pour le projet de SGS/GRC. Les fournisseurs dont l'offre à commandes a été acceptée par le Conseil peuvent répondre à toute autre demande de propositions publique lancée par le Conseil pendant la durée de leur entente contractuelle avec celui-ci.

## 4. RESPONSABILITÉS

### **DPSA**

La DPSA s'assurera que les experts en la matière compétents du Conseil sont disponibles pour discuter avec le ou les fournisseurs et leur remettre des documents, et qu'ils pourront de plus faciliter la coopération avec d'autres membres du personnel, représentants ou intervenants du Conseil, au besoin. Si c'est nécessaire, la DPSA donnera également aux fournisseurs un accès sur place aux installations du Conseil et/ou à un espace de travail, sous réserve d'une autorisation écrite préalable.

### **Le ou les fournisseurs**

Le ou les fournisseurs seront responsables de produire les livrables énoncés dans chaque autorisation de projet, en plus de remettre à la DPSA des rapports réguliers sur les progrès, de respecter l'échéancier et le budget établis et d'exécuter un travail de grande qualité qui s'appuie sur une méthodologie solide et qui respecte les normes professionnelles.

### **Réunions**

Au début de chaque autorisation de projet, le ou les fournisseurs devront rencontrer des représentants du Conseil et d'autres intervenants, ou être disponibles pour participer à des réunions virtuelles. Le ou les fournisseurs devront assister à des réunions en personne ou virtuelles lors de principaux jalons du projet; ils devront notamment fournir des mises à jour par écrit sur l'état d'avancement du projet, présenter la version préliminaire de livrables et en discuter, et formuler des recommandations. L'effectif du Conseil travaille actuellement à distance, mais la transition vers un modèle hybride devrait s'effectuer d'ici la fin de 2022.

### **Livrables et échéancier**

Les livrables spécifiques seront indiqués de manière détaillée dans chaque autorisation de projet et pourraient comprendre ce qui suit : des rapports, des exposés, des sondages, des documents de travail connexes, des protocoles de mission et d'autres services connexes.

Tous les graphiques, tableaux et diagrammes ainsi que toute l'infographie doivent être produits par le ou les fournisseurs en anglais et mis en forme aux fins de l'accessibilité pour la version finale du rapport. La traduction du texte du rapport final sera assumée par le Conseil. Toutes les données prêtes à être publiées dans le cadre des données ouvertes doivent être fournies en français et en anglais, dans le format XLS ou CSV.

Toutes les données de nature délicate recueillies au nom du Conseil et qui ont été désignées « Protégé B » (renseignements personnels) doivent être conservées dans une installation informatique située à l'intérieur des limites géographiques du Canada. Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les données sont conservées à

l'intérieur des frontières canadiennes. Lorsque les données sont hébergées physiquement au Canada, elles jouissent des protections prévues par les lois canadiennes liées à la protection des renseignements personnels et le Conseil sera mieux positionné pour prendre des mesures, par exemple, si l'accès aux données est compromis. Conserver les données au Canada est également important pour protéger les renseignements de nature délicate.

Le ou les fournisseurs devraient démontrer qu'ils ont la capacité de surveiller et d'appliquer des politiques et des procédures de sécurité et de protection des renseignements personnels. De plus, toutes les personnes et/ou tous les membres de l'équipe, y compris les collaborateurs ou sous-traitants externes, doivent avoir suivi la formation obligatoire et continue en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de sécurité.

Lors de la collecte de données au nom du Conseil, les normes du Conseil ainsi que les lois, la réglementation et les politiques pertinentes doivent être respectées, y compris les normes de l'Union européenne ayant trait à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.



## ANNEXE 1

### Format de la proposition

#### Partie A : Résumé de la proposition (maximum 3 pages)

#### Partie B : Renseignements sur le fournisseur de services (maximum 20 pages)

Les renseignements suivants doivent être transmis avec la demande du fournisseur en vue de son inscription dans la liste des fournisseurs préqualifiés du Conseil des arts du Canada :

- a) Renseignements sur le statut de l'entreprise du fournisseur : nature de l'entreprise (p. ex. constituée, partenariat, travailleur indépendant), numéro d'entreprise et numéro de TPS, le cas échéant;
- b) Coordonnées (y compris l'adresse du site web et de la messagerie électronique);
- c) Nombre d'années d'expérience et date de constitution en personne morale;
- d) Engagement et exemples de services consultatifs fournis dans le secteur public, aussi bien au Canada qu'à l'étranger;
- e) Liste de projets similaires pertinents, ainsi que références ou témoignages liés à des projets antérieurs ou en cours;
- f) Capacité de fournir des services dans les deux langues officielles du Canada;
- g) Méthodologies et boîte à outils existantes qui peuvent être utilisées pour la prestation de services consultatifs;
- h) Engagement du fournisseur de services à l'égard de la promotion de l'équité, de la diversité et des communautés autochtones;  
Une description (500 mots) de l'approche de diversité et d'inclusion du fournisseur, et son engagement à refléter la diversité de sa communauté au sein de son équipe, y compris la diversité des genres, la représentation de personnes autochtones, noires et racisées, de personnes handicapées ou sourdes et de membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Fournir des détails en réponse aux questions suivantes :

- Quelles stratégies (p. ex., politiques organisationnelles, programmes, etc.) avez-vous mises en place pour garantir que la diversité de votre communauté est reflétée au sein de votre équipe? Depuis combien de temps ces stratégies sont-elles en place?
- Comment ont-elles été communiquées et mises en œuvre?
- Avez-vous fixé des résultats escomptés ou des cibles pour ce qui est de l'équité et de l'inclusion, et le cas échéant, avez-vous atteint ces cibles?
- Quelles autres réussites avez-vous eues en ce qui concerne le reflet de la diversité de votre communauté?

*Nota : Les organismes candidats/soumissionnaires ne devraient pas divulguer d'information personnelle sur leurs employés dans leurs réponses.*

- i) Déclaration d'assurance de la qualité : le fournisseur doit décrire la manière dont il veille à la qualité et à l'exactitude de son travail;
- j) Services offerts soumis à l'examen;
- k) Tableau des services proposés (voir annexe 2) dûment rempli;
- l) *Barème des taux et services* (voir annexe 2) dûment rempli.

**Partie C : Aptitude du fournisseur de services (maximum 3 pages)**

Dans cette section, le fournisseur doit expliquer les raisons pour lesquelles il croit être le mieux placé pour répondre aux besoins de la DPSA relativement à ses initiatives de transformation, dans les domaines qui ont un lien avec son expertise et ses intérêts.

## ANNEXE 2

### Services proposés

Nota : Pour être pris en considération comme candidat potentiel dans le cadre du présent appel d'offres à commandes, un fournisseur doit proposer ses services dans au moins deux (2) des catégories de services professionnels demandés.

Services offerts (minimum de deux [2] pour être admissible)	Services consultatifs d'affaires et de gestion de projets	Services de réorganisation des processus	Gestion du capital humain et du changement	Expertise en service à la clientèle et en conception de centres de contact
Capacité à fournir les services requis (O/N)				
Cadre de travail et méthodologies de soutien				
Nombre approximatif de professionnels dans les secteurs de services proposés				
Référence du secteur public canadien n°1				
Référence du secteur public canadien n°2				
Référence du secteur public canadien n°3				
Référence du secteur public canadien n°4				

## ANNEXE 3

### Taux et services

Ce barème des taux et services doit être rempli par les fournisseurs comme partie intégrante de leur demande d'inclusion à la liste des fournisseurs préqualifiés. Veuillez uniquement indiquer les taux pour les services dans les domaines qui ont un lien avec votre expertise et vos intérêts.

Si l'organisme a différentes structures tarifaires selon le service proposé, il peut proposer une structure tarifaire différente pour chaque service offert.

Lorsqu'un organisme soumet une proposition en lien avec un énoncé de travaux, il a l'option d'utiliser cette fiche de taux et de quand même soumissionner sur la base de frais fixes, s'il le souhaite.

Les taux proposés demeureront en vigueur jusqu'au 31 mars 2024. Le fournisseur de services devra indiquer, dans sa proposition, l'augmentation de ses taux proposés pour la dernière année de l'offre à commandes (du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025), le cas échéant, y compris l'option de renouvellement pour une période additionnelle de deux ans. Une augmentation des taux au-delà de l'indice des prix à la consommation ne sera pas acceptée.

Rôle	Taux horaire	Taux quotidien
<b>Associé/Directeur</b>		
<b>Gestionnaire principal</b>		
<b>Gestionnaire</b>		
<b>Consultant principal</b>		
<b>Consultant</b>		
<b>Analyste des affaires</b>		
<b>Concepteur de l'expérience client</b>		
<b>Concepteur débutant de l'expérience client</b>		
<b>Autre (veuillez préciser)</b>		

Note : si d'autres rôles sont nécessaires à la prestation des services demandés par le Conseil, veuillez les indiquer, ainsi que les taux associés, et décrire les besoins attendus pour ce type de ressource.