

# **LA FÉDÉRATION FRANCO-TÉNOISE**

## **Appel d'offres**

Recherche sur les services en français disponibles aux Territoires du Nord-Ouest et sur les besoins de la communauté franco-ténoise en matière de santé et de services sociaux

**Date d'ouverture : le 13 décembre 2016**

**Date de fermeture : le 13 janvier 2017**

---

## Organisation

---

La Fédération franco-ténoise est l'organisme porte-parole de la francophonie des Territoires du Nord-Ouest (TNO). Chef de file du réseau de concertation des communautés et associations francophones et francophiles des Territoires du Nord-Ouest (TNO), la FFT est reconnue comme partenaire privilégié des gouvernements municipaux, territorial et fédéral, assure la représentation politique ainsi que la promotion des droits des communautés francophones et francophiles des TNO.

Le Réseau TNO Santé (RTS), en fiducie avec la Fédération franco-ténoise, a pour mission d'améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux, en français, pour la population francophone des Territoires du Nord-Ouest. Il contribue à la création d'alliances synergiques et interdisciplinaires entre et avec ses partenaires pour promouvoir une vision commune et soutenir la mise en place d'initiatives structurantes en santé.

## Mandat

---

La Fédération franco-ténoise, en partenariat avec le Réseau TNO Santé, désirent faire un portrait global des services publics offerts en français par le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) et les organismes parapublics. Ils cherchent également à capter la perception des usagers quant à la qualité et la disponibilité de ces services, et ce, dans les quatre communautés représentant une demande importante en matière de communications et de services en français. Par conséquent, le soumissionnaire devra mettre en place des outils permettant d'observer la disponibilité des différents services directs et indirects offerts aux citoyens francophones par le secteur public et parapublic territorial. Il devra également créer des outils permettant de capter la perception des citoyens sur la disponibilité et la qualité de ces services. Enfin, il devra créer des outils permettant de dresser un portrait des besoins de la communauté francophone ténoise en matière de santé et de services sociaux.

# Les composantes de l'appel d'offre

---

## Durée

- Date d'ouverture : mardi le 13 décembre 2016
- Date de fermeture : vendredi le 13 janvier 2017 à 16h, heure des Rocheuses
- Le dépôt des offres peut être fait par **courriel seulement** : [recrutementfft@franco-nord.com](mailto:recrutementfft@franco-nord.com)

Les offres remises hors des délais ne seront pas ouvertes.

## Communication

Lors de la période de soumission, veuillez soumettre vos questions par écrit : [recrutementfft@franco-nord.com](mailto:recrutementfft@franco-nord.com)

Pour les questions considérées comme pouvant avoir un impact important sur le déroulement de l'appel d'offres, un amendement contenant les réponses aux questions sera publié dans un délai de 48h avec l'appel d'offre.

## Documents demandés

Le soumissionnaire doit inclure dans son offre, deux documents distincts:

- Offre technique
- Offre financière

## Méthode d'évaluation

La méthode d'évaluation choisie est une méthode en trois étapes comportant des critères obligatoires, des critères cotés et une évaluation financière.

- Critères obligatoires : le soumissionnaire devra remplir tous les critères obligatoires.
- Critères techniques cotés : la note de passage pour les critères cotés est de 60%. Veuillez-vous référer à la grille d'évaluation jointe aux documents pour connaître les éléments d'évaluation.
- L'évaluation financière sera faite selon un ratio de 60/40. Ainsi, les offres se verront d'abord attribuées une note les classant du moins cher au plus cher. Ensuite, 60% des points accordés représenteront la note finale de l'évaluation technique et 40% celle de l'évaluation financière.

# L'énoncé des travaux à effectuer

---

## Le mandat

La Fédération franco-ténoise est l'organisme porte-parole de la communauté francophone des Territoires du Nord-Ouest (TNO). Chef de file du réseau de concertation des communautés et associations francophones et francophiles des Territoires du Nord-Ouest (TNO), la FFT est reconnue comme partenaire privilégié des gouvernements municipaux, territorial et fédéral, et assure la représentation politique ainsi que la promotion des droits des communautés francophones et francophiles des TNO.

Le Réseau TNO Santé (RTS), en fiducie avec la Fédération franco-ténoise, a pour mission d'améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux, en français, pour la population francophone des Territoires du Nord-Ouest. Il contribue à la création d'alliances synergiques et interdisciplinaires entre et avec ses partenaires pour promouvoir une vision commune et soutenir la mise en place d'initiatives structurantes en santé. Le RTS est bien implanté dans la communauté ténoise depuis 2003 et bénéficie d'un soutien à l'échelle nationale par le biais de la Société santé en français et de 15 autres Réseaux Santé qui travaillent à la même mission, partout au Canada.

## Le contexte

Un état de la situation en matière de santé en français a été réalisé en 2006 par le Réseau TNO Santé. Cette recherche, intitulée «Préparer le terrain», se voulait une base qui permettrait de déterminer les orientations et actions à venir du Réseau TNO Santé. Dix ans plus tard, le RTS cherche à rafraîchir sa connaissance des services disponibles en français, ainsi que celle des besoins de la communauté en matière de santé, dans le but de mieux arrimer sa planification à la réalité et aux besoins de la communauté d'aujourd'hui.

Dans la foulée, la Fédération franco-ténoise a décidé de se joindre au Réseau TNO Santé pour faire une recherche multisectorielle sur les services publics et parapublics disponibles en français aux TNO. Elle cherche donc à dresser le portrait de ces services, dans les quatre communautés représentant une demande importante en matière de communications et de services en français, à savoir Yellowknife, Inuvik, Hay River et Fort Smith.

En plus d'être, en quelque sorte, le suivi de l'étude de 2006, qui viendra permettre de constater l'état d'avancement des services de santé en français et de mettre à jour les besoins et les enjeux actuels, cette étude se veut également un portrait global des services publics et parapublics offerts en français à ce jour, une mesure de ce que la communauté en pense, ainsi qu'un outil de suivi pour les années à venir.

## Étendu des travaux

Le contractant aura à assurer la méthodologie du projet de recherche, la création des outils de cueillette de données et d'un outil de suivi, la compilation et l'analyse des données, l'écriture du rapport final et celle du rapport abrégé, en plus d'en assurer l'infographie et le graphisme.

La recherche terrain sera assurée par un agent de recherche local, fourni par la FFT et le RTS. Les modalités de communication et de collaboration entre l'agent de recherche et la firme choisie sont détaillées plus bas.

Voici le détail des tâches du cocontractant :

### Méthodologie et création des outils

- Effectuer une rencontre téléphonique de départ avec la FFT et le RTS.
- Effectuer une première rencontre téléphonique avec l'agent de recherche afin de bien comprendre la réalité nordique et les enjeux particuliers liés au terrain. L'objectif est de donner le plus d'information possible au cocontractant pour qu'il soit en mesure de créer des outils performants.
- Créer des outils de cueillette de données qui soient le plus sensibles et efficaces possible pour dresser le portrait des services offerts en français.
- Créer des outils de cueillette de données permettant de capter la perception de la population francophone quant aux services en français disponibles, et ce, compte-tenu des défis associés à la recherche en milieu minoritaire.
- Créer des outils de cueillette de données permettant de capter les besoins de la population francophone en matière de santé et services sociaux, en français.
- Effectuer une seconde rencontre téléphonique avec l'agent de terrain pour valider la cohérence entre les outils et le contexte du terrain.
- Remettre les outils de cueillette de données à la FFT et au RTS avant le 17 février.

### Comptabilisation des données

- Comptabiliser les données (*la FFT et le RTS s'engagent à remettre au cocontractant le fruit de la cueillette de données réalisée par l'agent de recherche local avant le 17 mars 2017*).
- Remettre les données brutes à la FFT et au RTS avant le 31 mars 2017.
- Effectuer une rencontre de suivi avec la FFT et le RTS avant le début de l'analyse afin de clarifier les besoins liés au rapport.

- Faire l'analyse des données.
- Rédiger un rapport des résultats.
- Remettre une première ébauche du rapport final avant le 1<sup>er</sup> mai, pour révision et approbation. (*La FFT et le RTS s'engagent à donner leur approbation et leurs commentaires avant le 15 mai.*)
- Remettre le rapport final avant le 1<sup>er</sup> juin.
- Remettre le rapport abrégé, bilingue anglais et français, et pour lequel l'infographie et le graphisme aux fins de publication auront été faits, avant le 15 juin.

### **Suivi et fin du projet**

- Préparer un outil simple de suivi afin d'être en mesure de capter la transformation du portrait des services disponibles en français, au fil des ans.
- Remettre l'outil de suivi avant le 30 juin 2017.

### **Langue de travail**

Le français est la langue exigée pour ce travail. Toutes les communications devront être faites en français et tous les documents devront être remis en français, à l'exception du rapport abrégé qui devra être remis bilingue anglais-français.

### **Matériel à disposition**

La FFT fournit au cocontractant la liste des ministères et des organismes paragouvernementaux qui doivent être inclus dans le portrait global, ainsi que le rapport final de l'étude «Préparer le terrain».

### **Lieu de travail**

Le travail devra être effectué au lieu où le soumissionnaire offre habituellement ses services. La FFT et le RTS n'offre pas de bureaux de travail au cocontractant.

### **Exigences de déplacement**

Aucun déplacement dans le Nord n'est requis.

Un agent de terrain réalisera la cueillette de données et aidera le soumissionnaire à comprendre les réalités du Nord.

# Conditions générales

---

## Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le fournisseur en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires tels les rapports de recherche et autres, deviendront la propriété entière et exclusive de la Fédération franco-ténoise qui pourra en disposer à son gré.

## Droits d'auteurs

Le fournisseur cède et transfère à la Fédération franco-ténoise, qui accepte, tous les droits d'auteur sur tous les documents réalisés en vertu du présent contrat. Cette cession de droits d'auteur est consentie sans limite de territoire ni de temps et sans limite de quelque nature que ce soit.

## Grille d'évaluation complète

---

Numéro	Critères techniques obligatoires	Méthode de notation (respecté/non respecté)
CO-1	<p><b>Expérience</b> Le soumissionnaire doit avoir au moins 5 années d'expérience cumulées en recherche sociale.</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a cumulé plus de 5 ans d'expérience en donnant une liste des projets effectués selon le modèle suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom du projet</li> <li>- Nom du Client</li> <li>- Bref résumé du projet (2 lignes MAX)</li> <li>- Durée (mois/années)</li> </ul>	
CO-2	<p><b>Expérience auprès de communautés francophones</b> Le soumissionnaire doit avoir au moins 1 expérience de recherche auprès des communautés francophones et acadiennes en situation minoritaire (CFASM).</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> Le soumissionnaire doit démontrer, selon les exigences suivantes, qu'il possède de l'expérience de recherche dans les CFASM :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom du projet</li> <li>- Nom du client</li> <li>- Bref résumé du projet (2 lignes MAX)</li> <li>- Communauté minoritaire visée</li> </ul>	
CO-3	<p><b>Langue</b> Le soumissionnaire doit fournir un service en français en tout temps.</p> <p><b>Exigence relative à la présentation</b> Le soumissionnaire doit démontrer, en donnant une référence d'un projet antérieur, qu'il est apte à fournir un service en français.</p>	



Numéro	Critères techniques cotés	Méthode de notation		
		Insatisfaisant 0	Passable 5	Satisfaisant 10
CC-1	<p><b>Présentation d'un projet</b> Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède de l'expérience dans le domaine de de la recherche sociale, en présentant la description d'un projet antérieur semblable.</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> Le soumissionnaire doit démontrer, en 2 pages MAX, qu'il a par le passé, réalisé un projet ayant des objectifs semblables. Les points seront accordés selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'objet de la recherche porte sur un sujet d'ordre social</li> <li>- Le projet a été effectué dans une communauté nordique</li> <li>- Le projet a été effectué dans une CFASM</li> <li>- Le projet servait à dresser un portrait global d'un service gouvernemental (fédéral ou provincial ou municipal)</li> </ul>			
CC-2	<p><b>Compréhension du projet</b> À l'aide de l'énoncé des travaux, le soumissionnaire doit décrire en quelques paragraphes les types d'outils qu'il compte utiliser et pourquoi, compte tenu de l'objet de la recherche et de la population visée.</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> Le soumissionnaire doit, en 2 pages MAX :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Démontrer une compréhension des défis et enjeux des CFASM</li> <li>- Démontrer une compréhension des défis et enjeux des communautés nordiques</li> </ul>			
CC-3	<p><b>Présentation de l'équipe de travail</b> Le soumissionnaire doit fournir une liste de l'équipe qui travaillera sur le projet.</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> La description pour chaque membre de l'équipe devra suivre le format suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom</li> <li>- Titre</li> <li>- Nombre d'années d'expérience</li> <li>- Rôle (2 lignes MAX)</li> </ul>			

CC-4	<b>Forme générale de la soumission</b> a) Les informations fournies sont claires et faciles à comprendre (5pts) b) La qualité de la langue de la soumission est satisfaisante (orthographe et syntaxe) (5pts)			
Total maximal	Note de passage minimale (60%) = 24			40