

---

**LA FÉDÉRATION FRANCO-TÉNOISE  
AURORA COLLEGE  
CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE DES T.N.-O.  
N.W.T. Literacy Council**

## **Invitation to tender**

Research on the establishment of an  
Integrated Service Centre for  
immigrant clientele in the Northwest  
Territories

**Opening date: December 22, 2016**

**Closing date: January 19, 2017**

---



# Organizations

---

## **La Fédération franco-ténoise (FFT)**

La Fédération franco-ténoise (FFT) is an organization representing French-speaking people in the Northwest Territories (NWT). As a leader of the cooperative network of Francophone and Francophile communities and organizations in the NWT, the FFT is recognized as a privileged partner of municipal, territorial and federal governments, representing them at the political level and supporting the rights of the Francophone and Francophile communities in the NWT.

## **Aurora College**

Aurora College is focused on Student Success and is committed to supporting the development of our Northern society through excellence in education, training and research that is culturally sensitive and responsive to the people they serve.

## **Le Conseil de développement économique des TNO (CDÉTNO)**

CDÉTNO is a non-profit organization that promotes, drives and supports the economic development and employability of Francophones and Francophiles in the Northwest Territories. Together with our partners, we develop services and tools that support the members of the Northwest Territories Francophone community. CDÉTNO is a member of the Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE Canada).

## **NWT Literacy Council**

The NWT literacy Council is a territorial not-for-profit organization that promotes and supports literacy and essential skills in all the official languages of the NWT. It is also a registered charity.

# Mandate

---

The four organizations (FFT, Aurora College, CDÉTNO and NWT Literacy Council) offer different integration services for immigrant clientele in the NWT. Through this research, they wish to evaluate the possibility of implementing business and sustainability models for an integrated service centre for immigrant clientele in the NWT.

Consequently, the bidder must be able to submit partnership models involving various organizations along with realistic timelines for the implementation of an integrated immigrant service centre in the NWT.

# Invitation to tender components

---

## **Duration**

- o Opening date: Thursday, December 22, 2016
- o Closing date: Thursday, January 19, 2017 at 4:00 p.m. Mountain Time
- o Date of final report delivery: March 30, 2017
- o Bids must be submitted in English. Bilingual versions (English-French) will also be accepted. Bids must be submitted **by email** to: [dgfft@franco-nord.com](mailto:dgfft@franco-nord.com)

**Bids submitted after the deadline will not be considered.**

## Communication

During the submission period, please submit your questions in writing to:

[dgfft@franco-nord.com](mailto:dgfft@franco-nord.com)

An amendment containing responses to questions considered to potentially have a major impact on the progress of the bidding process will be published within 48 hours along with the invitation to tender.

## Required documents

The bidder must include two separate documents in his/her offer:

- o Technical bid
- o Financial bid

## Evaluation method

The chosen evaluation method consists of three stages including mandatory criteria, rated criteria and a financial evaluation.

- o Mandatory criteria: the bidder must meet all mandatory criteria.
- o Technical rated criteria: the passing grade for rated criteria is 60%. Please refer to the evaluation matrix attached to the documents to find out more about these evaluation elements.
- o The financial evaluation will be done at a ratio of 60/40. Bids will first be graded and ranked from the lowest to the highest amount. 60% of points granted will represent the final grade for the technical evaluation and 40% for the financial evaluation.

# Statement of work to be performed

---

## Context

The four (4) organizations, namely FFT, Aurora College, CDÉTNO and the NWT Literacy Council offer a variety of services to newcomers to the NWT. These include direct services such as social or economic integration services or language training as well as indirect services. As such, these organizations offer services under the Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) settlement program.

During the last two months, these four organizations have come together to plan better service offerings to immigrant clientele in the NWT so as to coordinate and standardize their services in a systematic approach guaranteeing that services are not duplicated.

As part of this plan, the four organizations have decided to evaluate all possible options allowing for the establishment of an integrated service centre, i.e., a centre where the entire gamut of services will be offered under one roof. The contracting party must provide a detailed report which will allow these organizations to make a decision on the potential establishment of a shared service centre in Yellowknife. The study must evaluate the space required, partnership models

with various organizations, a reasonable schedule for the implementation of the centre, and the advantages and disadvantages associated with each suggested model.

The organizations are calling upon the services of a consultant in a spirit of neutrality and transparency. The objective is to provide IRCC with a service model that will suit everyone. This model will be directly based on the research and conclusions put forward by the successful firm.

## Extent of work

The contracting party will guarantee the research project methodology, the compilation and analysis of data and the drafting of a final report.

The contracting party's tasks in detail are as follows:

### Methodology and tool creation

- Set up an initial meeting by telephone with the FFT, CDÉTNO, Aurora College and the NWT Literacy Council so as to fully understand real life in the North and specific issues relating to the terrain. The objective is to give the contracting party as much information as possible to allow for the undertaking of research.
- Create the most effective data collection tools possible to provide an overview of current and future services offered to immigrant clientele.
- Set up interviews with all relevant organizations, IRCC and other organizations with similar vocations in nearby provinces and territories so as to identify other best practices in this area.
- Conduct research and set up interviews with integrated service centres elsewhere in Canada.

**PS: No travel to the NWT is planned. We believe all of the work can be performed from remote locations.**

### Data recording

- Set up a follow-up meeting with the four organizations before analysis begins so as to clarify requirements related to the report.
- Analyze the data.
- Draft a report on the results.
- Submit a first draft of the final report by March 30, 2017 for revision and approval. (*The four organizations have committed to giving their approval and comments by April 15, 2017.*)
- Submit the final report by April 30, 2017.
- Submit a bilingual report in English and French, with graphics and infographics for the purposes of publication, by May 15, 2017.

## Working languages

The successful firm will have the ability to interact (orally and in writing) in English and French. Communication shall be in French and English as required. **The final report must be in both English and French.**

## **Place of work**

Work will be performed at the location where the bidder normally provides its services.

## **Travel requirements**

**No travel in the North will be required.**

Knowledge of the reality of life in the North and of immigration issues is required.

# **Terms and conditions**

---

## **Material property**

Work performed by the provider according to the present contract, including all incidentals such as research reports and other documents, will become the whole and exclusive property of the four organizations which may use it at their discretion.

## **Copyright**

The provider cedes and transfers all copyright for all documents created according to the present contract to the FFT, Aurora College, CDÉTNO and the NWT Literacy Council. This transfer of rights is granted without territorial limits, temporal limits, or limits of any other nature.

## Full evaluation matrix

---

Number	Mandatory technical criteria	Scoring method (met/unmet)
CO-1	<p><b>Experience</b> The bidder must have at least five years of cumulative experience in social research.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The bidder must demonstrate that it has accumulated more than five years of experience by listing projects completed according to the following model:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Project name</li> <li>– Client name</li> <li>– Brief project summary (2 lines MAX)</li> <li>– Duration (months/years)</li> </ul>	
CO-2	<p><b>Experience with Northern communities and immigration</b> The bidder must have at least one research experience with Northern communities and at least two research experiences with immigration.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The bidder must demonstrate its research experience in minority Francophone and/or Acadian communities in accordance with the following requirements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Project name</li> <li>– Client name</li> <li>– Brief project summary (2 lines MAX)</li> <li>– Target minority community</li> </ul>	
CO-3	<p><b>Language</b> The bidder must provide service in French and English at all times.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The bidder must demonstrate, with reference to a previous project, its ability to provide bilingual service in French and English.</p>	

Number	Technical rated criteria	Scoring method		
		Unsatisfactory 0	Acceptable 5	Satisfactory 10
CC-1	<p><b>Project presentation</b> The bidder must demonstrate its experience in the field of social research by describing a similar previous project.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The bidder must demonstrate, in at most two pages, that it has previously undertaken a project with similar objectives. Points will be awarded based on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– The goal of the research focuses on an aspect of social order</li> <li>– The project was carried out in a Northern community</li> <li>– The project had to do with immigration</li> <li>– The project provided a global overview of a government service (federal, provincial or municipal) or an organization’s service</li> </ul>			
CC-2	<p><b>Project understanding</b> With the aid of the statement of work to be performed, the bidder must describe in a few paragraphs the types of tools it intends to use and why, taking the research goal into account.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The bidder must, in one page MAX:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Demonstrate an understanding of the challenges and issues facing newcomers</li> <li>– Demonstrate an understanding of the challenges and issues facing Northern communities</li> </ul>			
CC-3	<p><b>Presentation of task team</b> The bidder must provide a list of the team members who will work on the project.</p> <p><b>Reporting requirements</b> The description for each team member must follow the following format:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Name</li> <li>– Title</li> <li>– Years of experience</li> <li>– Role (two lines MAX)</li> </ul>			



<b>CC-4</b>	<b>General submission format</b> a) The information provided is clear and easy to understand (5 pts) b) The quality of the submission language is satisfactory (spelling and syntax) (5 pts)			
<b>Maximum total</b>	Minimum passing grade (60%) = 24			40



---

**LA FÉDÉRATION FRANCO-TÉNOISE  
AURORA COLLEGE  
CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE DES TNO  
NWT Literacy Council**

## **Appel d'offres**

Recherche sur la mise en place d'un  
Centre de services intégrés pour la  
clientèle immigrante dans les  
Territoires du Nord-Ouest

**Date d'ouverture : le 22 décembre 2016**

**Date de fermeture : le 19 janvier 2017**

---

# Organisations

---

## La Fédération franco-ténoise

La Fédération franco-ténoise (FFT) 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 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.

## Aurora College

Aurora College is focused on Student Success and is committed to supporting the development of our Northern society through excellence in education, training and research that is culturally sensitive and responsive to the people they serve.

## Le Conseil de développement économique des TNO (CDÉTNO)

Le CDÉTNO est un organisme à but non lucratif qui promeut, stimule et appuie le développement économique et l'employabilité des francophones et francophiles des Territoires du Nord-Ouest. En collaboration avec nos partenaires, nous développons des services et des outils qui soutiennent les membres de la communauté ténoise. Le CDÉTNO est membre du Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE Canada).

## NWT Literacy Council

The NWT literacy Council is a territorial not-for-profit organization that promotes and supports literacy and essential skills in all the official languages of the NWT. It is also a registered charity.

# Mandat

---

Les quatre organismes (FFT, Aurora College, CDÉTNO et NWT Literacy Council) offrent différents services d'intégration de la clientèle immigrante dans les TNO. Par le biais de cette recherche, ils désirent évaluer les possibilités de mise en place, les modèles de fonctionnement et de durabilité d'un centre de services intégrés pour la clientèle immigrante dans les TNO.

Par conséquent, le soumissionnaire devra être capable de soumettre des modèles de partenariats entre plusieurs organisations ainsi que des échéanciers réalistes sur la mise en place d'un centre intégré de services en immigration dans les TNO.

# Les composantes de l'appel d'offre

---

## Durée

- o Date d'ouverture : jeudi le 22 décembre 2016
- o Date de fermeture : jeudi le 19 janvier 2017 à 16h, heure des Rocheuses
- o Date de livraison du rapport final : 30 mars 2017
- o Les offres devront être soumises en anglais. Les copies bilingues (anglais-français) seront également acceptées. Les offres devront être soumises **par courriel** à : [dgfft@franco-nord.com](mailto:dgfft@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 :

[dgfft@franco-nord.com](mailto:dgfft@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:

- o Offre technique
- o 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.

- o Critères obligatoires : le soumissionnaire devra remplir tous les critères obligatoires.
- o 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.
- o 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

---

### Contexte

Les quatre (4) organisations à savoir FFT, Aurora College, CDÉTNO et le NWT Literacy Council offrent des services variés aux nouveaux arrivants dans les TNO. Il s'agit de services directs dont des services d'intégration sociale, économique ou de formation langagière ainsi que des services indirects. À ce titre, ces organismes offrent des services sous le programme d'établissement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Durant les deux derniers mois, ces quatre organismes se sont mis ensemble pour planifier une meilleure offre des services à la clientèle immigrante des TNO afin de coordonner et d'uniformiser leurs services, dans une approche systématique assurant qu'il n'y ait pas de duplication dans les services.

Dans la foulée, les quatre organisations ont pris la décision d'évaluer toutes les options possibles permettant la mise en place d'un centre de service intégré c'est-à-dire un centre où toute la

gamme de services serait offerte sous un toit. Le contractant devra fournir un rapport détaillé qui permettra à ces organismes une prise de décision sur l'implantation potentielle d'un centre de services partagé à Yellowknife. L'étude devrait évaluer les espaces requis, les modèles de partenariats avec plusieurs organisations, l'échéancier raisonnable de mise en place de ce centre, les avantages et les désavantages pour chacun des modèles suggérés.

C'est dans une perspective de neutralité et transparence que les organismes font appel à un consultant. L'objectif est de fournir à IRCC un modèle de service qui conviendra à tous. Ce modèle sera directement basé sur la recherche et les conclusions mise de l'avant par la firme retenue.

## Étendu des travaux

Le contractant aura à assurer la méthodologie du projet de recherche, la compilation et l'analyse des données et l'écriture du rapport final.

Voici le détail des tâches du contractant :

### Méthodologie et création des outils

- Effectuer une rencontre téléphonique de départ avec la FFT, le CDÉTNO, Aurora College et le NWT Literacy Council 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 contractant pour qu'il soit en mesure de démarrer la recherche.
- Créer des outils de cueillette de données qui soient le plus efficaces possible pour dresser le portrait des services offerts pour la clientèle immigrante présentement et dans le futur.
- Effectuer des entretiens avec tous les organismes concernés, IRCC, les autres organismes ayant des vocations similaires dans les provinces ou territoires de proximités afin de cerner les autres pratiques exemplaires dans le milieu.
- Effectuer de la recherche et des entretiens auprès des centres de services intégrés ailleurs au Canada.

**N.B : Aucun déplacement aux TNO n'est prévu. Nous estimons que l'entièreté du travail peut être effectué à distance.**

### Comptabilisation des données

- Effectuer une rencontre de suivi avec les quatre organisations 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 30 mars 2017 pour révision et approbation. (*Les quatre organismes s'engagent à donner leur approbation et leurs commentaires avant le 15 avril 2017.*)
- Remettre le rapport final avant le 30 avril 2017.
- Remettre le rapport bilingue anglais et français, et pour lequel l'infographie et le graphisme aux fins de publication auront été faits, avant le 15 mai 2017.

## Langue de travail

La firme retenue devra avoir la capacité d'interagir (oral et écrit) en anglais en français. Lorsque nécessaire, les communications devront être faites en français et anglais. **Le rapport final devra être bilingues anglais-français.**

## Lieu de travail

Le travail devra être effectué au lieu où le soumissionnaire offre habituellement ses services.

## Exigences de déplacement

**Aucun déplacement dans le Nord n'est requis.**

Une connaissance des réalités du Nord et du dossier de l'immigration sont requis.

# 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 des quatre organisations qui pourront en disposer à leur gré.

## Droits d'auteurs

Le fournisseur cède et transfère à la FFT, Aurora Colle, CDÉTNO et NWT Literacy Council, 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 des communautés Nordiques et en Immigration</b> Le soumissionnaire doit avoir au moins 1 expérience de recherche auprès des communautés nordiques et au moins 2 expériences de recherche en immigration.</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 et en anglais 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 bilingue français-anglais.</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 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 l'immigration</li> <li>– Le projet servait à dresser un portrait global d'un service gouvernemental (fédéral ou provincial ou municipal) ou service d'un organisme</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</p> <p><b>Exigences relatives à la présentation</b> Le soumissionnaire doit, en 1 page MAX :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Démontrer une compréhension des défis et enjeux des nouveaux arrivants</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>			

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

