

APPEL D'OFFRE

Plan d'affaire – Mise en œuvre d'activités de renforcement en compétences linguistiques pour les professionnel-les de santé employé-es du secteur public, inspirées par la formule des « Cafés de Paris » en Nouvelle-Écosse

Pour :

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse,

Contact :

Pierre Roisé | Directeur général | Réseau Santé – Nouvelle-Écosse
+1 (902) 222-5871 | dg@reseausantene.ca

Délai de présentation de l'appel d'offres et modalités de réception des offres :

Les soumissions devront être reçues **par courriel** (dg@reseausantene.ca), au plus tard le **lundi 17 octobre 2022 à 08h00 (Heure de l'Atlantique)**

Montant maximum de l'appel d'offre: 20 000,00\$ (avant taxes)

Ce projet bénéficie de l'appui financier de l'Office des Affaires acadiennes et de la Francophonie

L'organisme

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (RSNE - www.reseausantene.ca) est un organisme sans but lucratif, qui a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'accessibilité en français aux services de santé et de mieux-être de qualité dans toutes les régions acadiennes de la province. Sa vision est que les Acadiens et les Acadiennes de la Nouvelle-Écosse s'épanouissent en bénéficiant d'un système de santé respectueux de leurs valeurs culturelles, sociales et linguistiques.

En vue de parvenir à la réalisation de sa mission, Réseau Santé – Nouvelle-Écosse réunit les partenaires clés de la santé et du mieux-être des niveaux provincial et local. Il compte également sur l'appui de la Société Santé en français (SSF - <https://www.santefrancais.ca/>). Ce chef de file national assure, en étroite collaboration avec les réseaux santé en français de chaque province et territoire, un meilleur accès à des programmes et services de santé en français de qualité pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des communautés acadienne et francophones vivant en milieu minoritaire.

Pour connaître les activités récentes du Réseau : [rapport d'activité 21-22](#)

Contexte

Depuis plusieurs années, les employé-es de la fonction publique néo-écossaise, incluant les employés des institutions désignées publiques comme Santé Nouvelle-Écosse et l'IWK Health Centre, peuvent suivre des cours de français auprès de l'Université Sainte-Anne et l'Alliance française. Ces cours ont pour objectif d'offrir les outils linguistiques nécessaires pour aider le gouvernement de la Nouvelle-Écosse à améliorer sa capacité à offrir des services en français. Cependant, des enjeux demeurent pour rejoindre l'objectif final que ces employés soient en mesure d'utiliser le français dans leur milieu professionnel (manque de confiance, manque de pratique, vocabulaire limité par rapport au domaine professionnel...). Ces enjeux sont particulièrement exacerbés dans le domaine de la santé (terminologie médicale très particulière, craintes à s'exprimer en français avec des patients dû aux enjeux de sécurité et de qualité des soins). D'autres enjeux se rajoutent liés à ce domaine (horaires variables, enjeu géographique expliqué par la dispersion des professionnels sur l'ensemble de la province...) Les employés de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK font cependant partie des employés qui bénéficient de l'appui financier du gouvernement pour apprendre le français.

Pour voir comment il serait possible de renforcer les formations linguistiques existantes, Réseau Santé - Nouvelle-Écosse, Santé Nouvelle-Écosse, le IWK et l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (gouvernement de la Nouvelle-Écosse) ont développé, en 2021, un sondage auprès des professionnels de santé. Les 1 100 réponses reçues ont donné des précieuses indications (voir [rapport final](#)) sur la nécessité de s'adapter aux horaires variables des employés, de pouvoir apprendre à son propre rythme et d'avoir des ressources plus adaptées.

Réseau de santé Horizon – une des deux autorités de santé du Nouveau Brunswick – a développé un concept de formation, spécifique aux professionnels de santé : les *Cafés de Paris*. Cette formule a été développée en partenariat avec le RAOS (Réseau-action Organisation des services, un des réseaux communautaires santé en français). La formule connaît beaucoup de succès : elle a permis de renforcer les capacités des professionnels de santé et de réduire le nombre de plaintes liées à la langue de service. Ces succès ont permis à la formule de s'exporter dans d'autres provinces (BC,

SK, MB) et territoires (YU, NU) du Canada. De nombreuses ressources existent déjà et des réflexions sont en cours pour améliorer la formule existante.

Réseau Santé - Nouvelle-Écosse souhaite réaliser un plan d'affaires pour voir comment adapter et mettre en œuvre une formule proche des *Cafés de Paris*, qui agirait en complémentarité avec les autres formations déjà offertes dans la province. Santé Nouvelle-Écosse est intéressée à examiner cette formule d'enseignement : Santé Nouvelle-Écosse ne financera pas la formation proprement dite (son élaboration et sa livraison), mais serait intéressée d'explorer comment y contribuer en nature, soit le temps pour les employés à assister à la formation, et mettre des lieux/locaux à la disposition des formateurs.

Mandat

Les activités dans le cadre de ces formules visant le renforcement des capacités linguistiques (en français) des professionnels de santé, ont pour but :

- de déterminer des façons innovantes d'offrir ces activités de renforcement linguistique adaptées à la complexité du système de santé
- de renforcer les compétences linguistiques en français des professionnels de santé
- d'accroître leur sensibilisation vis à vis de l'importance de l'offre active et des enjeux des communautés acadienne et francophones en lien avec la santé
- d'accroître l'offre de services en français en santé et favoriser ainsi une meilleure prise en charge de la santé et du mieux-être des membres de la communauté lorsqu'ils accèdent au système de santé
- de favoriser l'identification des professionnels de santé en mesure de pouvoir s'exprimer en français et de s'engager comme alliés de la santé en français
- de favoriser la création de liens entre les communautés et les services de santé

La firme de consultants retenue aura pour mandat :

- d'identifier les enjeux et les solutions pour adapter et mettre en œuvre une formule proche des *Cafés de Paris*
- de proposer une ou des formules permettant d'agir en complémentarité avec les cours de l'Université Sainte-Anne et de l'Alliance française et les outils existants (application Anki, livret de terminologie médicale...),
- de répondre aux enjeux et besoins mentionnés dans le sondage diffusé en février-avril 2021
- de consulter et d'engager les partenaires clés pour ce projet, en particulier Santé Nouvelle-Écosse, le IWK, l'Université Sainte-Anne, l'Alliance française, l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie et autres ministères
- de connaître les ressources existantes ailleurs au Canada, ainsi que les approches à succès et/ou les approches à ne pas suivre
- de définir les coûts associés à la mise en place de cette formule, permettant aux bailleurs de fonds de prendre une décision sur le financement de cette formule d'apprentissage.
- d'identifier d'autres sources de financement possibles en fonds ou en nature

Ces activités devront en outre renforcer les actions stratégiques du Réseau en cours au sein des régies de la santé (Santé NÉ et IWK).

Exigences

- La personne ou entreprise sélectionnée doit démontrer une connaissance du système de santé et des acteurs dans le domaine de la santé en **Nouvelle-Écosse**;
- La personne ou entreprise sélectionnée doit avoir une expertise reconnue et une expérience solide pour appréhender la complexité de l'organisation des régies de santé afin de les engager dans le développement et l'établissement de nouveaux programmes pour leurs employé-es;
- La personne ou entreprise sélectionnée doit connaître les initiatives et ressources pour accroître le renforcement des capacités linguistiques en français des professionnels dans le secteur de la santé;
- La personne ou entreprise sélectionnée doit avoir une connaissance pointue des enjeux liés à la santé et au mieux-être des communautés acadienne et francophones en milieu minoritaire;
- La personne ou entreprise sélectionnée doit avoir des compétences démontrées en tant que consultant ou consultante.
- La personne ou entreprise sélectionnée doit fonctionner de manière bilingue (anglais français).

Atouts :

- La personne ou entreprise sélectionnée a des compétences en développement et gestion de formations/programmes d'apprentissage pour les adultes
- La personne ou entreprise sélectionnée connaît les principaux acteurs acadiens et francophones en Nouvelle-Écosse;

Échéanciers

L'entreprise ou la personne sera choisie en octobre 2022. Le travail débutera suite à la signature du contrat de travail. Le produit final doit être livré au plus tard au 31 mars 2023.

Prolongation du contrat

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse se réserve le droit, à la fin du contrat, de négocier une prolongation du contrat pour une période déterminée, selon ses besoins et les conditions économiques.

Critères de sélection des soumissionnaires

Nous invitons les soumissionnaires à être concis et à mettre en évidence les informations pertinentes.

Calcul du pointage sur 100 points. Un pointage de 70 points est essentiel pour que la proposition soit considérée.

- 1 Expérience de la personne ou l'entreprise (40 points) :
 - Avoir une expérience d'au moins cinq (5) ans dans le domaine de la

- consultation et pouvoir travailler de façon bilingue (anglais et français)
- Démontrer une expertise reconnue et une expérience solide dans le développement et la gestion de programmes et/ou initiatives au sein d'une régie/autorité de santé
 - Démontrer une connaissance des enjeux liés à la santé et au mieux-être, particulièrement dans des communautés francophones et acadiennes en milieu minoritaire (préférentiellement en Nouvelle-Écosse)
 - Démontrer une connaissance des ressources et initiatives visant le renforcement des capacités linguistiques des professionnels dans le secteur de la santé;
 - Démontrer une connaissance dans le développement de programmes d'apprentissage/formations pour les adultes
- 2 Références et portfolio (30 points)
- Fournir une liste d'au-moins 3 réalisations dans des mandats semblables à celui-ci.
- 3 Approche préconisée (30 points)
- Le soumissionnaire devra démontrer sa compréhension du mandat. À cette fin, il devra :
- Présenter les enjeux qui pourraient impacter le projet et des stratégies/pistes d'action pour les mitiger;
 - Décrire la méthodologie ou les approches privilégiées qu'il entend utiliser pour atteindre les objectifs de ce mandat;
 - Présenter les étapes suggérées pour parvenir à réaliser les objectifs du mandat incluant un calendrier de travail;
 - Soumettre un devis des coûts – l'ensemble des coûts (déplacement, graphisme, traduction...) devra être pris en charge par l'entreprise ou la personne retenue

Demande de renseignements

Pour des renseignements supplémentaires, veuillez contacter Pierre Roisé, directeur général du Réseau Santé (reseau@reseausantene.ca). Tous renseignements obtenus d'autres sources ne sont pas officiels et peuvent être inexacts.

Changements et modifications à l'appel d'offres

Tous les soumissionnaires sont invités à faire part par courriel de leur intention de soumettre une soumission. Ils seront ainsi avisés par écrit par Réseau Santé – Nouvelle-Écosse si des modifications et des changements sont requis.

Clôture de l'appel d'offres

Les soumissions sous le titre Mise en œuvre d'activités de renforcement en compétences linguistiques pour les professionnel-les de santé employé-es du secteur public, inspirées par la

formule des « Cafés de Paris » en Nouvelle-Écosse doivent être reçues par courriel, au plus tard le **lundi 17 octobre 2022 à 08h00**.

Soumissions en retard

Les soumissions tardives ne seront pas considérées et seront retournées aux soumissionnaires.

Changements et modifications à la soumission initiés par le soumissionnaire

Le soumissionnaire peut changer ou modifier une soumission déjà remise en retirant, modifiant ou soumettant un document remplaçant jusqu'à la clôture de l'appel d'offres. Cette requête de l'entreprise doit être soumise officiellement par écrit et signée par la personne autorisée du soumissionnaire y compris l'engagement de respecter ses déclarations lors de la première soumission.

Paielement des services rendus

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse impose un montant maximum pour ce mandat de **20 000,00 \$ (vingt mille dollars), hors taxes**. Ce montant tient en compte les frais de séjour, de dépenses de voyage, traduction, graphisme et autres frais associés au projet qui seront exposés par le mandataire et nécessaires à la réalisation du mandat.

Taxes de vente sur les produits et services (TVH)

Ne pas inclure la TVH dans les soumissions. Ce montant cependant devra être identifié séparément sur les factures soumises.

Autres

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse n'est pas tenu ni d'accepter la plus basse soumission, ni aucune soumission, ni d'encourir aucune obligation, ni aucuns frais envers le ou les soumissionnaires. Les frais de préparation d'une soumission, s'il a lieu, sont à la charge des soumissionnaires. Les soumissions reçues seront évaluées après l'expiration du délai fixé pour leur présentation. Des précisions sur les soumissions pourront être demandées aux soumissionnaires retenus en présélection.

Pour finir

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse souhaite remercier tous ceux et celles qui participeront à cet appel d'offre. Même si une seule candidature est retenue à l'issue de ce processus, nous reconnaissons et apprécions le travail fourni pour déposer des soumissions.