



## **Concours d'études de cas 2015**

### **Cas pour la ronde préliminaire :**

# **Services pour femmes immigrantes d'Ottawa — Services d'établissement et d'intégration**

**Le 7 février 2015**

La demande de propositions du présent document a été préparée à des fins éducatives pour le Concours d'études de cas pour étudiants. Elle n'entraîne aucun engagement de la part de la Société canadienne d'évaluation (SCE) ou des organismes, des bailleurs de fonds ou de tout autre partenaire de prestation de services du programme.

Nous remercions les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa de nous avoir généreusement permis d'utiliser ce programme pour la première ronde du concours de 2015. Nous remercions également Mercy Lawluvi, directrice des Services d'établissement et d'intégration, de nous fournir les documents pour développer ce cas.

**Parrains du Concours d'études de cas destiné aux étudiants**

Société canadienne d'évaluation

Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation

## Introduction

Bienvenue à la ronde préliminaire du Concours d'études de cas pour étudiants 2015 de la Société canadienne d'évaluation (SCE) et du Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation (FSCEE)!

Voici le scénario pour la présente ronde.

Votre société d'experts-conseils a été invitée à répondre à la demande de propositions (DP) ci-jointe pour une évaluation d'un programme créé en 2009-2010.

Services d'établissement et d'intégration est un programme implanté par le biais d'un organisme de bienfaisance reconnu d'Ottawa, Services pour femmes immigrantes d'Ottawa. L'objectif du programme consiste à aider les femmes nouvellement arrivées à s'établir au Canada, à développer un sentiment d'appartenance et à trouver un emploi stable.

Services pour femmes immigrantes d'Ottawa souhaite obtenir une évaluation du programme pour déterminer ses résultats et savoir si la prestation de services pourrait être améliorée. Votre proposition doit comprendre votre compréhension de la tâche, une évaluation du modèle logique et, au besoin, un modèle logique révisé, une méthodologie, une matrice d'évaluation, une stratégie d'atténuation pour résoudre les difficultés anticipées et jusqu'à cinq compétences en évaluation que vous exploiterez.<sup>1</sup> La section 2.1 de la demande de propositions décrit de façon plus détaillée les exigences de la proposition.

Le Comité directeur évaluera les propositions au moyen des critères établis à la section 2.2 de la demande de propositions. Trois propositions seront retenues pour la liste restreinte.

Nous attendons avec impatience votre présentation à la fin de la journée.

*Voici les membres du groupe de travail sur le Concours d'études de cas pour étudiants de la SCE et ceux du sous-comité de sélection de cas : Bea Courtney, Brian McGowan, Patricia King, Kathryn Radford, Marla Steinberg et Sharon Margison.*

---

<sup>1</sup> Une liste de compétences en évaluation est affichée sur le site Web de la SCE, sous Programmes de titres professionnels : version française : [http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&\\_lang=fr](http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&_lang=fr); version anglaise : [http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&\\_lang=EN](http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&_lang=EN).

## Règlements

1. La personne-ressource désignée pour l'équipe recevra un courriel des organisateurs du Concours d'études de cas indiquant un site Web et le numéro d'identification de l'équipe, ce qui lui permettra d'obtenir le cas.
2. Les équipes pourront commencer à étudier le cas une fois que leur personne-ressource leur aura envoyé le document.
3. Les propositions peuvent être dans l'une ou l'autre des langues officielles.
4. La proposition en format **PDF** doit être téléversée sur le même site Web **au plus tard 5 heures et 30 minutes** après le téléchargement initial du document.
5. Les entraîneurs ne doivent pas communiquer avec leur équipe une fois que le document à étudier a été téléchargé et distribué à l'équipe.
6. Les juges ne doivent pas pouvoir identifier les membres de l'équipe. Dans leur proposition, les équipes devraient s'identifier au moyen d'un nom de code astucieux et non révélateur, comme Nobles Consultants. De plus, elles **ne doivent pas** identifier l'université, la ville ou la province ou le territoire où elles sont situées.
7. Votre présentation doit être enregistrée sous la forme **[nom de votre équipe].pdf** (p. ex., Nobles\_consultants.pdf).
8. Les juges peuvent prendre jusqu'à six semaines pour choisir les trois meilleures propositions. Toutes les équipes recevront de la rétroaction.

## Questions ou problèmes

Pour communiquer avec les organisateurs le jour même du concours, veuillez envoyer un courriel à [casecomp@evaluationcanada.ca](mailto:casecomp@evaluationcanada.ca) ou appeler l'une des personnes suivantes :

Nom	Numéro de téléphone	Heures de disponibilité (HNE)
Patti King (demandes de renseignements en anglais)	709-746-2875	8 h à 18 h
Martine Perrault (demandes de renseignements en français)	613-897-7074	8 h à 18 h

**Amusez-vous bien et bonne chance!**

# **Demande de propositions :**

## **Services d'établissement et d'intégration de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa**

Le 7 février 2015

### **1.0 Profil du programme**

#### ***1.1 À propos de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa***

Services pour femmes immigrantes d'Ottawa est un organisme de bienfaisance reconnu, fondé en 1988, qui sert les femmes immigrantes et de minorité visible dans la région d'Ottawa. Il vise à créer des changements positifs dans la vie des femmes en fournissant des services adaptés aux différences culturelles, intégrés et en temps opportun afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Aider les femmes immigrantes et leurs enfants à se sortir de situations d'abus et de violence;
- Habilitier les femmes immigrantes à atteindre leur plein potentiel.

Pendant de nombreuses années, Services pour femmes immigrantes d'Ottawa se concentrait uniquement à fournir des services aux femmes immigrantes qui étaient victimes de violence, par le biais de son programme d'intervention en cas de crise et de counseling. Dans les dernières années, l'organisme a élargi son mandat pour inclure deux autres secteurs de service clés : Services d'établissement et d'intégration, et des services d'interprétation et de traduction. Ces deux programmes s'harmonisent avec le second objectif de l'organisme, c'est-à-dire habilitier les femmes immigrantes à atteindre leur plein potentiel.

Services d'établissement et d'intégration, créé en 2009-2010 et financé par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), passera le cap de sa sixième année d'existence en 2014-2015. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa souhaite obtenir une évaluation du programme pour déterminer ses résultats et savoir si la prestation de ses services pourrait être améliorée.

#### ***1.2 Services d'établissement et d'intégration***

L'objectif de ces services consiste à fournir aux femmes immigrantes – en particulier aux résidentes permanentes, aux réfugiées au sens de la Convention ou aux aides familiales résidentes – le soutien nécessaire pour assurer une bonne intégration de leur

nouvelle vie à Ottawa. Le programme est offert à la fois aux immigrantes qui ont subi des situations d'abus ou de violence, comme la guerre, qu'à celles qui n'en ont pas subies. Les clientes possèdent divers antécédents, et chaque femme a des besoins d'établissement uniques qui reposent sur divers facteurs, comme les motifs pour demander l'immigration, les expériences de vie jusqu'à maintenant, le niveau de scolarité, les attentes personnelles, etc.

Le programme Services d'établissement et d'intégration de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa reconnaît que les femmes nouvellement arrivées bénéficient d'une assistance pour s'établir au Canada et développer un sentiment d'appartenance. Il comprend les difficultés que comporte l'adaptation à une nouvelle langue, à une nouvelle culture et à un nouveau milieu. Le programme fournit des renseignements, un aiguillage et un accès aux ressources collectives et à des formations axées sur des compétences. Ce type de soutien doit être pratique et précis, et doit fournir des renseignements en temps opportun et un aiguillage approprié pour aider les femmes nouvellement arrivées à répondre à leurs besoins d'établissement immédiats. Le but consiste à habiliter les clientes à bien s'établir et s'intégrer dans leur collectivité, ce qui leur permettra de contribuer socialement, économiquement et culturellement à leur nouvelle ville. Services d'établissement et d'intégration englobe les éléments suivants :

- ❖ Évaluation des besoins et aiguillage
- ❖ Orientation des nouvelles arrivantes
  - Séances individuelles de counseling
  - Séances d'information/d'orientation de groupe
  - Activités sociales et récréatives
    - Cercle d'artisanat
    - Yoga pour les nouvelles arrivantes
- ❖ Services d'aide à l'emploi
  - Ateliers de recherche d'emploi
  - Cercles de conversation en français
- ❖ Programme de formation en informatique
- ❖ Garde d'enfants de nouveaux arrivants

Les femmes entendent parler de ces services à partir de sources comme d'autres organismes communautaires, le bouche-à-oreille, des dépliants, des événements promotionnels et de sensibilisation au programme et les médias sociaux, comme Facebook. Quelques femmes ont contacté les intervenants du programme avant leur

arrivée au Canada, par l'intermédiaire du site Web de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, et ont reçu une assistance avant d'arriver.

### **1.2.1 Évaluation des besoins et aiguillage**

Les besoins individuels de chaque nouvelle cliente sont évalués afin d'adapter les renseignements, l'aiguillage et les services aux conditions de la nouvelle arrivante. Lorsque l'évaluation indique que plus d'un aiguillage est nécessaire, la cliente reçoit un plan d'établissement. Cette évaluation et l'Orientation des nouvelles arrivantes constituent les services essentiels du programme. Le nombre de nouvelles clientes est passé de 185 la première année à une moyenne de 335 pour les trois années de 2011-2012 à 2013-2014.

### **1.2.2 Orientation des nouvelles arrivantes**

#### ***Séances individuelles de counseling***

Deux conseillers en établissement fournissent des services aux nouvelles clientes et aux clientes existantes pour les aider à apprendre à connaître la ville, trouver un logement abordable, trouver la bonne école pour leurs enfants, accéder aux ressources collectives importantes et développer un réseau d'amis. Les conseillers aident les clientes à acquérir des compétences linguistiques en anglais ou en français, à commencer leur recherche d'emploi et à décrocher leur premier emploi professionnel.

#### ***Séances d'information/d'orientation de groupe***

Ces séances sont organisées en partenariat avec d'autres organismes communautaires pour fournir aux femmes nouvellement arrivées des renseignements sur divers enjeux relatifs à l'établissement, et ce, de manière à les sortir de l'isolement et à les intégrer dans leur collectivité. Les séances aident les femmes nouvellement arrivées à comprendre la vie au Canada, y compris les lois, les droits et les responsabilités. Voici un exemple de certains des sujets abordés : évaluation des titres de compétences, lancement d'une entreprise, démarrage d'une carrière de gardiennage en milieu familial, dépistage du cancer, traite de personnes, vol d'identité et fraude, autodéfense pour les femmes, et politiques d'immigration et incidence juridique. Les séances sont communément désignées comme des « Cercles d'amitié ». En 2012-2013 et 2013-2014, 22 et 24 séances ont respectivement été tenues dans le cadre du programme, ce qui représente la participation d'une moyenne de 330 femmes par année.

#### ***Activités sociales et récréatives***

Les Cercles d'artisanat, entièrement gérés par des bénévoles, constituent un lieu de rencontre pour les femmes nouvellement arrivées qui ont des talents artistiques. Les femmes célibataires, les mères à la maison ou les mères monoparentales, ou les

femmes qui se sentent seules et isolées dans leur nouvelle collectivité, peuvent socialiser et se faire de nouvelles amies tout en apprenant et en faisant preuve de créativité. Cette activité est à la fois récréative et thérapeutique, en particulier pour les femmes qui ont subi des situations d'abus ou de guerre.

Services pour femmes immigrantes d'Ottawa offre également du « yoga gratuit pour les femmes ». Cette activité est rendue possible grâce à la générosité et à l'engagement d'instructeurs de yoga certifiés qui offrent bénévolement de leur temps et de leur expertise. Les femmes nouvellement arrivées bénéficient des nombreux effets positifs du yoga, comme la réduction du stress, la flexibilité, le renforcement et une augmentation de l'énergie. La rétroaction des clientes indique qu'elles apprécient grandement le programme et le sentiment de bien-être que le yoga leur procure. Cette activité est offerte chaque semaine depuis 2013-2014, et était offerte toutes les deux semaines auparavant.

### **1.2.3 Services d'aide à l'emploi**

#### ***Ateliers de recherche d'emploi***

Chaque année, des centaines de travailleurs étrangers qualifiés sont accueillis à Ottawa. Cependant, bon nombre d'entre eux ne connaissent pas l'environnement de travail au Canada et les outils nécessaires pour être compétitifs afin de postuler des emplois pour lesquels ils possèdent les compétences requises. Services d'établissement et d'intégration collabore avec Compétences mondiales, un autre organisme sans but lucratif situé à Ottawa, pour offrir des ateliers de recherche d'emploi afin d'aider les nouvelles arrivantes à intégrer le marché du travail canadien. En 2012-2013 et 2013-2014, dans le cadre du programme, 15 et 16 ateliers ont respectivement été organisés pour des clientes nouvellement arrivées, ce qui représente une moyenne de 149 clientes par année.

Les ateliers sont conçus pour permettre aux clientes d'acquérir les compétences et les outils dont elles ont besoin pour respecter les aspects suivants d'une recherche d'emploi efficace : connaissance du milieu de travail canadien et du marché de l'emploi local; compétences en recherche d'emploi efficace et attentes des employeurs canadiens; curriculum vitae et lettres de présentations adéquats; établissement de contacts dans le domaine choisi et recherche de postes convenables; conseils pour faire une bonne impression en entrevue. Il est possible de demander une évaluation individuelle avec un conseiller en emploi pour déterminer les prochaines étapes et élaborer un plan d'action personnalisé de réussite au Canada. Les clientes ont accès à un environnement complètement informatisé.

### **Compétences linguistiques en français**

Dans les premières années du programme, des femmes nouvellement arrivées ont indiqué qu'un manque de compétences linguistiques en français représentait un obstacle de taille à l'embauche. Bon nombre d'entre elles ont souligné que leurs efforts pour trouver un emploi s'en trouvaient souvent anéantis. En réponse aux demandes répétées des clientes pour obtenir une formation linguistique en français avec d'autres femmes immigrantes, dans le but d'apprendre la langue et d'améliorer leurs compétences linguistiques, Services d'établissement et d'intégration a créé les Cercles de conversation en français en juillet 2011. L'accent est mis sur l'expression orale en français, mais les activités comprennent également des exercices d'écoute, de lecture et d'écriture. Des évaluations menées par le biais d'examens et de commentaires des clientes ont révélé une nette amélioration des compétences linguistiques en français.

#### **1.2.4 Programme de formation en informatique**

De nos jours, l'analphabétisme informatique représente un obstacle majeur à l'accessibilité à l'emploi. Les tendances du marché du travail indiquent que les employés doivent posséder des compétences informatiques afin d'être à la hauteur de la concurrence sur le marché de l'emploi. Pour de nombreuses femmes nouvellement arrivées, cet obstacle à l'emploi freine leurs efforts d'intégration économique et sociale. Services d'établissement et d'intégration offre trois niveaux de formation en informatique pour que les nouvelles arrivantes développent les compétences informatiques dont elles ont besoin pour être compétitives sur le marché du travail au Canada.

Le niveau 1 couvre les éléments de base en informatique, comme le clavier, une introduction à MS Word, la préparation de curriculum vitæ, l'Internet et le courriel. Le niveau 2 couvre la gestion du Bureau, MS Word, une introduction à MS Excel, des albums photo en ligne et des astuces concernant Internet, notamment en ce qui concerne les droits d'auteur et les achats. Le niveau 3 couvre des aspects plus avancés de MS Word et de MS Excel, ainsi que MS PowerPoint et les médias sociaux.

En 2012-2013 et 2013-2014, en moyenne 222 femmes ont participé chaque année aux trois niveaux de formation. En moyenne, 89 % des participantes ont réussi la formation, et 97 % d'entre elles ont affirmé que leur compréhension et leur utilisation de l'informatique avaient augmenté considérablement.

#### **1.2.5 Garde d'enfants de nouveaux arrivants**

Services d'établissement et d'intégration offre des services d'éducateurs de la petite enfance qualifiés pour garder les enfants de ses clientes, ainsi que des clients de deux autres organismes dans le bâtiment, Compétences mondiales et le Centre



catholique pour immigrants. Les enfants disposent d'un espace sécuritaire, propre, ordonné et bien ventilé pour jouer et apprendre pendant que leurs parents rencontrent des conseillers en établissement ou participent à d'autres programmes ou activités pour les nouveaux arrivants dans le bâtiment. Les activités sont conçues pour développer la motricité fine et la motricité globale, ainsi que les habiletés musicales, langagières, sociales, cognitives et de mouvement. Les habiletés langagières sont améliorées grâce à des chansons, des histoires, des gestes et des activités de table. Les enfants peuvent explorer leurs habiletés créatives, sensorielles, expérimentales, de jeux de rôle, etc. Le centre fournit de nombreux jouets, livres d'histoire et ressources multiculturels.

### ***1.3 Parties prenantes, gouvernance et ressources***

Comme les clientes du programme et leurs familles sont les bénéficiaires immédiates et directes, elles constituent des parties prenantes clés. D'autres parties prenantes clés comprennent Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada et Compétences mondiales, un service fondé en 1997 pour simplifier, coordonner et faciliter la prestation de services d'aide à l'emploi pour les nouveaux arrivants dans la région d'Ottawa. En fin de compte, la collectivité en général et les services et employeurs locaux en tirent également profit.

La directrice de Services d'établissement et d'intégration rend compte à la directrice générale de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, qui elle se rapporte au conseil d'administration. Le conseil se charge de la gérance de l'organisation, de diriger la supervision de la gestion des affaires et des activités de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa et d'en stimuler la croissance de manière responsable et durable.

Le financement du programme est assuré par le gouvernement fédéral par le biais du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants de CIC. Le budget annuel de 293 752 \$ de Services d'établissement et d'intégration de l'organisme Services pour femmes immigrantes d'Ottawa couvre quatre employés à plein temps (deux conseillers en établissement et deux éducateurs de la petite enfance), 0,2 employé de gestion/d'encadrement à plein temps et 0,2 instructeur en informatique à plein temps. La prestation des activités sociales et récréatives (Cercles d'artisanat, Yoga pour les nouvelles arrivantes) et des Cercles de conversation en français dépend entièrement d'organismes d'activités et d'instructeurs qui offrent de leur temps bénévolement. Au total, le programme repose sur 10 à 15 bénévoles qui offrent ces services.

### ***1.4 Modèle logique du programme***

Le modèle logique du programme est présenté à la page suivante.

## Modèle logique de Services d'établissement et d'intégration de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa

Groupe cible	Activités	Intrants	Résultats et cibles pour 2014-2015	Résultats		
				Court terme	Intermédiaires	Long terme
Groupe client	Activités/tâches	Ressources	Livrables	Apprentissage	Exécution	Conditions
<p>Femmes immigrantes</p> <p>– Résidentes permanentes</p> <p>– Réfugiées au sens de la Convention</p> <p>– Aides familiales résidentes</p>	<p><b>Évaluation des besoins et aiguillage</b></p> <p>↓</p> <p>Accueillir les clientes et évaluer leurs besoins</p> <p>↓</p> <p>Fournir un aiguillage vers des organismes financés par CIC et des organismes communautaires en fonction des besoins cernés</p> <p>↓</p> <p><b>Information et orientation</b></p> <p>↓</p> <p>Faciliter les séances d'information/d'orientation</p> <p>Participer aux activités de réseautage social, de service d'approche et de promotion</p> <p>↓</p> <p><b>Services de soutien</b></p> <p>Fournir des services de garde d'enfants, de counselling en établissement, d'interprétation et de traduction, au besoin</p>	<p><b>PERSONNEL</b></p> <p>4,0 équivalents temps plein (ETP) par année pour fournir des services d'établissement et de garde d'enfants</p> <p>0,2 ETP en gestion/encadrement</p> <p>0,2 ETP d'instruction en informatique</p> <p><b>Bénévoles</b></p> <p>10 à 15 bénévoles pour organiser les activités et les programmes</p> <p><b>Matériel</b></p> <p>Créer du nouveau matériel d'information et chercher d'autres documents appropriés</p> <p><b>Technologie</b></p> <p>Se servir de la technologie existante – une maintenance et une mise à niveau régulières sont toutefois nécessaires</p> <p><b>Partenariats</b></p> <p>Établir des partenariats</p> <p><b>Activités</b></p> <p>Mettre sur pied des activités pour répondre aux besoins des clientes</p>	<p>Nbre de femmes à servir : 400 (environ)</p> <p>Nbre d'évaluations initiales des besoins : 400 (environ)</p> <p>Nbre de visites subséquentes des clientes : 1 000 (environ)</p> <p>Nbre d'aiguillages dans l'organisme : 75 (environ)</p> <p>Nbre de séances d'information sur les services de CIC : 8</p> <p>Nbre de séances d'information sur des services communautaires : 8</p> <p>Nbre de séances d'information sur les droits et obligations des résidents : 8</p> <p>Nbre total de séances : 24</p>	<p>*Les clientes sont en mesure d'accéder aux services d'établissement</p> <p>*Les clientes reçoivent de l'information et de l'aiguillage en fonction des besoins individuels cernés</p> <p>*Les clientes apprennent à connaître les services d'établissement de CIC et les organismes communautaires</p> <p>*Les clientes bénéficient de counseling individuel relatif à l'établissement</p> <p>*Les clientes participent à des séances d'information et approfondissent leurs connaissances sur les ressources collectives</p> <p>*Les clientes développent une attitude plus positive, en dépit d'expériences de vie traumatisantes</p> <p>*Les clientes développent de nouvelles habiletés</p>	<p>*Les clientes disposent de renseignements précis pour faire des choix éclairés en ce qui concerne leur établissement</p> <p>*Les clientes ont une meilleure compréhension de la vie au Canada, y compris des lois, des droits et des responsabilités</p> <p>*Les clientes ont développé de nouvelles habiletés qui favorisent leur autonomie</p> <p>*Les clientes élargissent leurs réseaux, augmentent leurs ressources et deviennent fières de leur force</p> <p>*Les clientes sont motivées à poursuivre leurs objectifs et à viser l'autonomie</p>	<p>*Les clientes deviennent des membres à part entière de la collectivité qui bénéficient de leurs droits et qui assument leurs responsabilités</p> <p>*Les clientes se sont intégrées avec succès dans la collectivité</p> <p>*Les clientes ont un meilleur statut socio-économique</p> <p>*Les clientes se prennent en charge et se voient comme des mentors pour d'autres nouvelles arrivantes</p>

## 2.0 Portée du mandat

Le comité directeur recherche une équipe de consultation pour entreprendre une évaluation du programme Services d'établissement et d'intégration de l'organisme Services pour femmes immigrantes d'Ottawa afin de déterminer son rendement, en particulier en ce qui concerne ses résultats à long terme, et de savoir si la prestation de ses services pourrait être améliorée. Les constatations devraient également aborder la pertinence du programme, bien qu'il ne s'agisse pas d'un aspect clé de l'évaluation. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa a effectué un certain suivi auprès des clientes pour connaître leur situation et savoir si elles éprouvaient des difficultés particulières, mais aucune évaluation officielle du programme n'a été réalisée, et des indicateurs de résultats du programme doivent être déterminés dans le cadre de l'évaluation. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa entreprend l'évaluation à sa propre initiative. L'entente de financement avec CIC ne stipule aucune exigence relative à une évaluation; par conséquent, il n'existe aucune exigence d'évaluation ministérielle à respecter.

Les cadres supérieurs et les membres du Comité des politiques et des programmes du conseil d'administration de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa souhaitent augmenter leur capacité d'évaluation afin d'améliorer leur compréhension de ce qui constitue une bonne évaluation, des modèles logiques efficaces et des indicateurs de résultats appropriés pour le programme. Plus précisément, ils souhaitent être mieux positionnés pour a) superviser les conseillers qui entreprennent des évaluations, de la planification à la production de rapports, et pour b) être en mesure d'évaluer l'efficacité des modèles logiques et des indicateurs de résultats du programme. En raison d'une charge de travail déjà exigeante, les travaux de développement d'une capacité devraient être menés de manière efficiente, et ne pas imposer de fardeau disproportionné aux membres du personnel et du conseil d'administration.

Le Comité estime qu'il faudra de 30 à 40 jours de consultation pour entreprendre cette évaluation.

### 2.1 Exigences relatives aux propositions

Le Comité directeur s'attend à ce que les propositions de votre équipe d'experts-conseils fournissent notamment (sans s'y limiter) les éléments suivants :

1. Un aperçu de votre compréhension du programme Services d'établissement et d'intégration et des exigences d'évaluation.
2. Une évaluation pour déterminer si le modèle logique actuel nécessite des ajustements et, le cas échéant, un modèle logique révisé comportant une brève explication des raisons qui en font une version améliorée.

3. Une description détaillée de la manière dont vous entreprendriez l'évaluation (approche et méthodes de collecte des données), dont vous assureriez une compétence culturelle et dont vous appuieriez le développement d'une capacité d'évaluation chez les responsables de l'organisme.
4. Une matrice d'évaluation incluant une liste de questions clés d'évaluation, en plus d'un à trois indicateurs par niveau de résultat (c.-à-d., court terme, intermédiaire et long terme) selon le modèle logique qui sera utilisé pour l'évaluation, et indiquant clairement quel indicateur est lié à quel résultat.
5. Les difficultés méthodologiques prévues, et comment vous proposez de composer avec elles.
6. Une courte description de la façon dont votre équipe a démontré jusqu'à cinq compétences d'évaluateur accrédité dans le cadre de la préparation de sa proposition.

Le Comité directeur n'exige pas que les propositions soient accompagnées d'un budget.

Les propositions **doivent** respecter les spécifications techniques qui suivent.

- Un maximum de (12) pages. Cette limite exclut la lettre d'accompagnement, la page couverture et la table des matières. **Les textes dépassant 12 pages, ce qui comprend les annexes, ne seront pas lus et aucune note ne leur sera attribuée.**
- Papier de dimension standard (format lettre)
- Taille minimale de la police du texte : 12 points
- La somme des marges gauche et droite doit être d'au moins 6,2 cm. Exemples : a) gauche 3,1 cm, droite 3,1 cm; b) gauche 2,9 cm, droite 3,3 cm, et ainsi de suite.
- La somme des marges supérieures et inférieures doit être d'au moins 5,2 cm. Exemples : a) haut 2,6 cm, bas 2,6 cm; b) haut 3,1 cm, bas 2,1 cm, et ainsi de suite.
- Pour les tableaux et les figures, la taille minimale de la police est de 10 points, et la marge de côté minimale est de 2 cm.

## 2.2 Critères d'évaluation

Les soumissions seront évaluées selon les critères suivants :

Critères	Pondération
<b>Compréhension de l'exigence</b> : Démonstration d'une compréhension des besoins en matière d'évaluation de Services d'établissement et d'intégration et de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa (au-delà d'une répétition du texte fourni dans la demande de propositions).	10 %
<b>Évaluation du modèle logique</b> : Force de l'exposé sur la pertinence et les limites du modèle logique actuel ainsi que de la clarté, de l'exhaustivité et de la pertinence du modèle révisé, le cas échéant.	10 %
<b>Méthodologie</b> : Pertinence de l'approche et des méthodes de collecte des données pour entreprendre l'évaluation, et des mesures pour assurer une compétence culturelle et appuyer le développement d'une capacité d'évaluation.	25 %
<b>Matrice d'évaluation</b> : Pertinence et clarté des questions d'évaluation, et pertinence et faisabilité des indicateurs de résultats du programme.	25 %
<b>Difficultés et stratégie d'atténuation</b> : Clarté et pertinence de l'évaluation des difficultés méthodologiques et de la stratégie d'atténuation.	10 %
<b>Compétences pour la pratique de l'évaluation au Canada</b> : Clarté et pertinence des compétences cernées.	5 %
<b>Innovation</b> : Idées novatrices.	5 %
<b>Proposition</b> : Qualité de la proposition (rédaction et format).	10 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>