

---

# Appel de propositions

## « Le Réseau à l'écoute »

### Contexte de l'appel de propositions

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'offre active et l'accès à un continuum de services de santé de qualité en français. Le Réseau sollicite une aide externe pour le soutenir dans le développement d'une stratégie d'engagement communautaire à long terme dans les régions du RLISS de Champlain et du RLISS du Sud-Est de l'Ontario. (Voir l'annexe A pour des informations complémentaires sur l'initiative)

### Les objectifs du projet

La nouvelle initiative « Vos services de santé et vos besoins : le Réseau à l'écoute de votre expérience de soins » a pour objectif de recueillir les commentaires des francophones sur leur expérience au sein du système de santé dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario.

Nous souhaitons recueillir des informations sur toutes les expériences au sein du système de santé. Cela comprend notamment les soins primaires (la médecine familiale), les soins hospitaliers, les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, les services de soutien communautaire, les foyers de soins de longue durée, et les soins à domicile et en milieu communautaire.

Un questionnaire a été développé à cette fin et les réponses reçues serviront à éclairer le Réseau dans son rôle-conseil auprès du système de santé. Cette initiative offrira un espace privilégié où les francophones pourront partager leurs expériences au sein du système de



---

santé. Celle-ci servira de tremplin afin de construire une relation plus étroite entre le Réseau et la communauté.

Le Réseau souhaite recueillir entre 100 et 200 expériences personnelles durant la première année. Nous souhaitons que cette initiative serve de prémisse à la création d'une future communauté virtuelle, par et pour les francophones, qui traitera spécifiquement des enjeux du système de santé pour cette population.

### **Caractéristiques de l'appel de propositions**

L'appel de proposition s'adresse aux firmes de consultations et aux consultants ayant une expertise et de l'expérience en engagement communautaire auprès d'une communauté spécifique et dont les travaux témoignent d'un niveau d'excellence déjà reconnu. Une connaissance approfondie des communautés francophones vivant en situation minoritaire en interaction au système de la santé est essentielle pour mener à bien ce projet.

### **Éléments essentiels et livrables**

- 1 – L'élaboration d'une stratégie d'engagement communautaire visant une participation continue de la communauté francophone des régions de Champlain et du Sud-Est (étalée sur plusieurs années).
- 2 – La stratégie doit également viser la participation d'une diversité de personnes (âge, région, secteur de soins, profil démographique, etc.).
- 3 – La stratégie d'engagement communautaire devra comprendre un plan de communications permettant de rejoindre les membres de la communauté francophone, incluant les individus qui n'utilisent pas le courriel et/ou les médias sociaux.
- 4 – La stratégie globale comprendra l'intégration d'une activité de pré-lancement auprès des membres du Réseau, suivie d'un lancement officiel s'adressant à l'ensemble de la communauté, tout en prévoyant comment assurer une participation soutenue et à long terme.

---

5 – La proposition d’indicateurs afin d’assurer la surveillance et l’atteinte des résultats escomptés par la stratégie d’engagement communautaire et le plan de communication.

6 – La proposition d’un cadre d’évaluation des stratégies d’engagement communautaire et de communication dans un objectif d’amélioration continue, et visant à assurer le maintien du projet après la première année de mise en œuvre.

\* À noter que cet appel de propositions n’inclut pas la conception de matériel promotionnel qui fera l’objet d’un contrat indépendant.

### **Exécution du mandat**

Le Réseau lancera publiquement l’initiative « Le Réseau à l’écoute » lors de son Assemblée générale annuelle prévue le 24 septembre 2020. Le mandat prendra fin le 15 décembre 2020.

### **Critères de recevabilité**

Les soumissionnaires sont invités à présenter leur proposition en précisant les ressources de même que la nature des expertises qui seront associées à la réalisation complète du mandat. SVP, joindre le curriculum vitae des collaborateurs qui feront partie de votre équipe.

- a) La proposition doit être soumise dans les délais et être complète.
- b) La proposition doit être rédigée en français, inclure un énoncé d’intérêts et démontrer la compréhension du mandat.
- c) La proposition doit comprendre un plan détaillé expliquant l’approche préconisée et le cadre méthodologique qui sera employé pour mener à bien ce mandat. La proposition doit inclure :
  - Les principales étapes critiques menant à la réalisation des livrables.
  - Un échéancier détaillé des délais prévus pour la réalisation du mandat et des rencontres consultatives avec le Réseau.

- 
- La méthodologie, rigueur de définition des résultats finaux (livrables) ;  
identification de jalons.
  - Un calendrier de réalisation réaliste.
  - La pertinence et faisabilité du plan envisagé, en accord avec les objectifs du Réseau.
- d) Le document ou le devis proposé ne doit pas dépasser 12 pages (excluant les CV).
- e) La proposition doit comprendre un budget ventilé de l'ensemble des coûts liés à l'exécution de ce mandat. Il faut tenir compte du fait que le Réseau est une organisation à but non lucratif dont les budgets sont limités.
- f) Le projet doit être complété au 15 décembre 2020.
- g) La proposition doit contenir le nom de 3 clients pouvant fournir des références qui témoignent :
- des connaissances et de l'expérience du soumissionnaire en matière de projet similaire à celui demandé, et
  - de sa capacité à exécuter le projet.

### **Modalités de soumission**

Le dossier de soumission devra comporter, hors annexes éventuelles, l'ensemble des éléments nécessaires à l'évaluation de la proposition de projet, pour un maximum de 12 pages. Il devra être complet au moment de la clôture de l'appel de propositions.

### ***IMPORTANT***

*Aucun élément complémentaire ne pourra être accepté après la clôture de l'appel de propositions dont la date et l'heure sont indiquées ci-après.*

---

La proposition doit être reçue au plus tard le 20 juillet 2020 à midi, heure de l'Est, et être acheminée par courriel à l'attention de :

**Jacinthe Desaulniers, Présidente-directrice générale**  
**Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario**  
1173, chemin Cyrville, bureau 300  
Ottawa (Ontario) K1J 7S6  
[lsvilleneuve@rssfe.on.ca](mailto:lsvilleneuve@rssfe.on.ca)

Les questions concernant l'appel de propositions doivent être adressées exclusivement à Mme Desaulniers aux coordonnées suivantes : (613) 747-7431, poste 201 ou sans frais 1-877-528-7565, courriel : [jdesaulniers@rssfe.on.ca](mailto:jdesaulniers@rssfe.on.ca)

#### **Attribution du contrat**

Le Réseau se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'accepter ou de rejeter toute proposition reçue. Le candidat choisi doit s'attendre à ce que la proposition de projet qu'il soumettra soit intégrée, dans sa totalité ou en partie, à un éventuel contrat de service.

Le Réseau n'a aucune obligation, quelle qu'elle soit, d'accepter un projet parmi ceux qui lui auront été soumis suivant le présent appel de propositions. Le Réseau se réserve le droit également de rejeter toutes propositions. Le cas échéant, les soumissionnaires seront informés de cette décision dans un délai de 10 jours. Le Réseau enfin n'a aucune obligation, de quelque nature que ce soit, d'indemniser un candidat pour les coûts liés à la préparation et la soumission de son projet.

---

## ANNEXE A

### Informations complémentaires

Dans sa planification stratégique 2016-2021, le Réseau s'est fixé l'aspiration organisationnelle suivante : *Partenaire de la transformation du système de la santé, le Réseau oriente de façon significative l'offre active et les stratégies d'accès aux services de santé en français. Il suit la mise en œuvre de ces orientations et contribue à des solutions viables de santé de qualité en français.* Pour ce faire le Réseau a défini cinq orientations stratégiques.

La nouvelle initiative « Vos services de santé et vos besoins : le Réseau à l'écoute de votre expérience de soins » s'aligne avec les deux orientations stratégiques qui sont axées sur la communauté :

Engager les communautés francophones afin d'assurer leur pleine participation au système de la santé par la mise en place d'un modèle de mobilisation qui leur est propre.

Communiquer des informations pratiques et utiles qui permettront aux francophones de prendre leur santé en main et d'accéder plus facilement aux services de santé de qualité en français

Le Réseau valorise le point de vue des patients/clients francophones et désire mieux comprendre leur expérience de soins au sein du système de santé. En effet, les patients/clients ont souvent des perspectives qui peuvent échapper aux fournisseurs de services de santé.

Colliger cette information peut donc servir à planifier et concevoir des services de santé mieux adaptés aux besoins et à la réalité de la communauté francophone dans les régions de Champlain et du Sud-Est.

---

C'est dans cet esprit que le Réseau a créé un outil de cueillette d'information en continu (un questionnaire en ligne). Les données récoltées permettront au Réseau d'être à l'affût des enjeux du système de santé vécus par les francophones sur l'ensemble de son territoire. Ces informations viendront éclairer ses conseils auprès du système de santé, dans l'objectif de favoriser la responsabilisation et d'améliorer l'accès aux services en français.

Puisqu'il s'agit d'une sphère d'action nouvelle pour le Réseau, une approche d'expérimentation et d'adaptation durant la mise en œuvre est privilégiée. Au-delà du partage de récits des utilisateurs du système de santé, il sera tout aussi important de surveiller et d'évaluer les résultats de cette nouvelle forme d'engagement auprès de la communauté francophone.

### ***Retombées anticipées de cette nouvelle initiative***

Construire une relation bi directionnelle plus étroite entre le Réseau et la communauté afin que :

- La communauté partage ses expériences du système de santé avec le Réseau
- Le Réseau intègre l'expérience des patients francophone dans ses conseils ;
- Le Réseau utilise l'expérience des patients/clients francophones pour soutenir la mise en œuvre de ses conseils auprès des diverses instances du système de santé ;
- Le Réseau développe des communications pratiques, utiles et adaptées aux besoins de la communauté.

Cette initiative a une visée pérenne. La mise en ligne d'un questionnaire n'est que la toute première activité de rapprochement avec la communauté. Le Réseau entrevoit une évolution de sa stratégie d'engagement communautaire afin d'entretenir un dialogue permanent. L'utilisation de moyens additionnels pour favoriser la participation de la communauté francophone devront être considérés.