

APPEL D'OFFRES

Le 5 mars 2026

**Étude qualitative sur les perceptions
des communautés de langue officielle en situation
minoritaire : accès aux services de santé dans la langue
officielle de son choix**

**Date limite de réception des propositions : le 20 avril
2026 à 17 heures (heure avancée de l'Est)
par voie électronique : directioncnfs@acufo.ca**

Table des matières

1. Contexte	4
2. Objectif de l'appel d'offres	4
3. Activités prévues	5
4. Exigences linguistiques	6
5. Budget	6
6. Modalités de paiement.....	6
7. Contenu des propositions	7
8. Autres considérations.....	7
9. Calendrier proposé et produits livrables	8
10. Compétences recherchées	8
11. Critères d'évaluation	9
12. Questions et dépôt des propositions.....	9

1. Contexte

Le [Programme pour les langues officielles en santé \(PLOS\)](#) de Santé Canada vise à améliorer l'accès aux services de santé pour les **communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)** dans la langue officielle de leur choix. Ces communautés comprennent les **francophones vivant à l'extérieur du Québec** et les **anglophones vivant au Québec**, c'est-à-dire les personnes dont la langue officielle maternelle ou préférée n'est pas la langue majoritaire de leur province ou territoire.

Lancé en 2003, le PLOS fait actuellement partie du [Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 : Protection-promotion-collaboration](#) du gouvernement du Canada. Il repose sur trois composantes complémentaires et interreliées :

- La formation et maintien en poste des professionnels de la santé
- Le réseautage en santé
- Les projets d'accès aux services de santé

Les bénéficiaires du PLOS incluent l'Association des collèges et universités de la francophonie canadienne-**Consortium national de formation en santé (ACUFC-CNFS) et ses 16 établissements membres, Dialogue McGill, la Société Santé en français (SSF) et le Community Health and Social Services Network (CHSSN)**. Ces bénéficiaires entament actuellement une démarche pour renouveler leur financement en vue de la période 2028-2033. Dans ce contexte, le secrétariat national du CNFS, au nom de l'ensemble des bénéficiaires, souhaite faire réaliser une étude qualitative afin de mieux comprendre les éléments suivants :

- L'état actuel de l'accès à des services de santé dans la langue officielle de choix pour les CLOSM
- Les principaux obstacles auxquels ces communautés font face pour accéder à ces services
- Les facteurs qui facilitent cet accès

2. Objectif de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres vise à sélectionner une personne ou une firme qui réalisera une étude qualitative permettant de documenter, à partir de l'expérience des CLOSM, la perception de l'état actuel des services de santé dans la langue officielle de son choix ainsi que des principaux obstacles et facteurs facilitant cet accès.

L'étude s'inscrit à la fois dans la continuité et en complémentarité avec l'étude menée en 2020 par la firme Léger « [Perceptions des communautés de langue officielle en situation minoritaire : accès aux services de santé dans la langue officielle de son choix](#) ».

Ainsi, sans s'y limiter, la présente étude vise à explorer les perceptions des CLOSM concernant :

- Le besoin d'obtenir des services de santé dans la langue officielle de leur choix
- La facilité à obtenir des services de santé dans la langue officielle de son choix
- L'évolution de cet accès au cours des dernières années
- Les obstacles et les éléments facilitants ayant une incidence sur cet accès

3. Activités prévues

La firme ou la personne choisie devra réaliser les activités suivantes :

- Rédiger un plan de travail détaillé
- Préparer un guide d'entrevue :
 - Le guide sera soumis au Groupe de travail sur les données et la recherche sur les CLOSM et la santé (GTDR-CLOSM) pour révision et commentaires
 - Il sera ensuite approuvé par le secrétariat national du CNFS
- Mener au moins 11 séances de discussion en ligne avec des personnes appartenant aux CLOSM, réparties comme suit :
 - Adultes des communautés francophones en situation minoritaire au Canada :
 - Une séance de discussion par province (9) et une séance pour l'ensemble des territoires (1), soit 10 séances au minimum
 - Adultes anglophones vivant au Québec :
 - Une séance de discussion
- Décrire les stratégies de recrutement et les efforts qui seront déployés afin d'assurer que l'échantillon reflète le plus fidèlement possible la diversité des communautés visées (p. ex. sexe, âge, milieu rural ou urbain, origine ethnoculturelle, etc.)
- Documenter les caractéristiques sociodémographiques des participantes et des participants (genre, âge, rural/urbain, etc.)

- Analyser les données recueillies
- Communiquer régulièrement avec le secrétariat national du CNFS pour faire état de l'avancement du projet et ajuster la démarche au besoin
- Participer à au moins quatre (4) rencontres avec le secrétariat national du CNFS et/ou le GTDR-CLOSM pour discuter de la méthodologie et de l'avancée du projet
- Rédiger une ébauche du rapport final pour commentaires, suivi de la production de la version définitive, en anglais et en français
- Préparer et offrir au GTDR-CLOSM une présentation résumant la démarche méthodologique, les principaux constats et les conclusions de l'étude

Aucun frais de déplacement ne doit être prévus dans la proposition puisque le tout sera mené de façon virtuelle.

4. Exigences linguistiques

La personne ou la firme doit être en mesure de travailler dans les deux langues officielles, mais la langue de travail dans les interactions avec le CNFS sera le français. Tous les documents et les rapports afférents à cet appel d'offres rédigés en langue française devront respecter la rédaction épiciène. La qualité linguistique des livrables devra être assurée par la firme ou la personne retenue. Les principaux livrables – outils de collecte de données, rapport final et présentation – devront être disponibles dans les deux langues officielles.

5. Budget

Les soumissionnaires doivent proposer un budget forfaitaire pour un contrat à prix fixe. Le budget maximal disponible pour cette étude est de **80 000 \$ (taxes incluses)**.

6. Modalités de paiement

La firme retenue sera rémunérée pour ses services à la réception de factures selon les jalons suivants :

1. 30 % à la remise d'un plan de travail détaillé
2. 30 % à la remise d'un rapport préliminaire présentant les données recueillies ainsi que les analyses et les constats préliminaires

3. 30 % à la remise d'un rapport final et à son acceptation par le secrétariat national du CNFS
4. 10 % à la suite d'une présentation offerte au GTDR-CLOSM

7. Contenu des propositions

Nous demandons à la personne ou à la firme d'intégrer de façon succincte les éléments suivants dans leur proposition :

1. Présentation de la personne ou de la firme, incluant le CV de la ou des personnes en annexe
2. Compréhension du mandat et des objectifs
3. Liste des projets réalisés qui sont pertinents pour cette étude (style télégraphique)
4. Approche et méthodes envisagées
5. Plan des principales étapes et de l'échéancier nécessaires à la réalisation du mandat
6. Une section financière incluant le total des frais et des coûts selon les éléments suivants :
 - Les honoraires (taux quotidiens ou horaires) selon les fonctions des membres de l'équipe
 - Le nombre de jours de services requis
 - Les coûts autres que les honoraires, le cas échéant
 - Les taxes applicables

Les propositions conjointes sont acceptées, mais une seule entité doit être responsable du dépôt, de la signature du contrat et de la coordination. Les propositions devraient être d'au maximum **12 pages**, incluant les annexes. L'ACUFC-CNFS se réserve le droit de mener des entrevues avec les personnes ou les firmes soumissionnaires.

8. Autres considérations

1. L'ACUFC-CNFS n'est pas tenue de motiver l'acceptation ou le rejet d'une proposition et il ne s'engage à accepter ni la soumission la plus basse, ni aucune des soumissions reçues. Il ne s'engage à aucune obligation envers le ou les soumissionnaires.
2. La proposition retenue ne sera utilisée qu'à titre indicatif par l'ACUFC-CNFS pour la rédaction du contrat de service.

3. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères obligatoires sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée.
4. Tout matériel produit dans le cadre du présent mandat sera la propriété exclusive de l'ACUFC-CNFS.
5. L'ACUFC-CNFS fournira la documentation pertinente qu'il possède à la personne ou la firme retenue.

9. Calendrier proposé et produits livrables

Le mandat du présent appel d'offres débutera dès la signature du contrat et se terminera le 31 mars 2027 au plus tard. Le tableau qui suit est fourni à titre indicatif et demeure souple quant à la réalisation du mandat avec la firme retenue.

Dates	Produits livrables
Mai 2026	Plan de travail détaillé
Juillet 2026	Guide d'entrevue (en français et en anglais)
Novembre 2026	Rapport préliminaire présentant la méthodologie, les données recueillies, les analyses et les constats préliminaires
Février 2027	Rapport final (en français et en anglais)
31 mars 2027	Présentation Power Point résumant la démarche méthodologique, les principaux constats et les conclusions de l'étude au GTDR-CLOSM (le document doit être en français et en anglais, et la présentation dans les deux langues officielles)

10. Compétences recherchées

Afin de mener à bien cette étude, la firme ou la personne choisie devra démontrer les compétences suivantes :

- Capacité à travailler dans les deux langues officielles
- Connaissance approfondie des CLOSM
- Expérience dans la conduite et la gestion de groupes de discussion
- Expérience en collecte et analyse de données qualitatives

- Expérience reconnue dans la rédaction de rapports de recherche

11. Critères d'évaluation

Critères	Valeur (%)
Compréhension du mandat et des objectifs	Critère obligatoire
Capacité à travailler dans les deux langues officielles	Critère obligatoire
Connaissance approfondie des CLOSM	20
Pertinence, validité et faisabilité de l'approche et de la méthode proposées	45
Expérience démontrée dans la réalisation d'études pertinentes pour le mandat (conduite et gestion de groupes de discussion, collecte et analyse de données qualitatives, rédaction de rapports de recherche)	25
Qualité de la proposition	10
Total	100

12. Questions et dépôt des propositions

Toutes questions en lien avec cet appel d'offres doivent être envoyées à l'adresse courriel suivante : directioncnfs@acufo.ca. Les propositions doivent être envoyées par courriel au plus tard le 20 avril 2026 à 17 h (heure avancée de l'Est), à l'attention de **Manon Tremblay, Direction, Santé**, à la même adresse courriel.