

## **Appel de propositions**

### **SUPPORT ET MAINTENANCE TECHNOLOGIQUE**

**10 novembre 2020**

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIPTION DU MANDAT .....</b>	<b>5</b>
<b>ESTIMATION DE L'EFFORT REQUIS.....</b>	<b>7</b>
<b>DURÉE DU MANDAT .....</b>	<b>7</b>
<b>CONTENU DE LA PROPOSITION.....</b>	<b>8</b>
<b>Calendrier de la demande de proposition.....</b>	<b>8</b>
<b>Renseignements demandés au sein de la proposition .....</b>	<b>9</b>
<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCTION

Le présent appel est une initiative de la Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) dans le cadre d'un projet de création d'un centre d'expertise en enseignement des arts en français au Canada intitulé La ruchée. À plus long terme, la retombée sera le développement d'une expertise pancanadienne dans ce domaine.

Comme il y a pénurie d'enseignants qualifiés en français dans plusieurs disciplines artistiques, il y a lieu de miser sur le recrutement et la rétention d'enseignants pour en assurer un bassin suffisant et qualifié, dans ce secteur, dans les écoles des communautés francophones en situation minoritaire. D'ailleurs, ce projet est issu de la stratégie fédérale de recrutement et de rétention d'enseignants du/en français dans les programmes scolaires de langue française et d'immersion.

L'enseignement et l'apprentissage des arts en milieu éducatif minoritaire et francophile sont des vecteurs de la construction identitaire. Le recrutement ciblé et la rétention d'enseignants en arts en français deviennent un gage du renforcement de cette construction identitaire. Ce projet viendra donc contribuer à la pérennité des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) et au rayonnement des arts et de la culture en français partout au pays.

Le projet La ruchée, mené conjointement avec le Centre d'excellence artistique de l'Ontario (CEAO), prendra la forme de collaboration virtuelle et s'étalera à la grandeur du pays jusqu'en 2022.

D'ici 2022, le projet se déroulera autour de quatre grands axes.

**Axe 1 :** Formation initiale d'enseignants en arts en français.

**Axe 2 :** Développement professionnel continu des enseignants en arts en français.

**Axe 3 :** Expérimentation et démonstration de preuves de concepts (*pédagogiques, d'animation, de programmes de développement professionnel continu, de cours ajoutés à un programme de formation initiale, ou autres*) testés sur le terrain.

**Axe 4 :** Consolidation d'un centre d'expertise en enseignement des arts en français au Canada.

Pour effectuer le travail et atteindre les objectifs de ces axes, entre huit et dix équipes seront mises sur pied. Chaque équipe sera dotée d'un budget pour mener ses activités et atteindre ses objectifs d'ici 2022. Bien que les objectifs diffèrent d'une équipe à l'autre, leur but commun demeure le même : la création d'un centre d'expertise en enseignement des arts en français au Canada.

## MISE EN CONTEXTE

Depuis plus de 40 ans, la Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) défend et valorise la place des arts et de la culture dans l'espace francophone canadien. Porte-parole légitime de ses membres et représentante de leurs intérêts, tant sur le plan disciplinaire que régional, la FCCF est fière d'être la voix politique des arts et de la culture de la francophonie canadienne et acadienne.

Engagée, la Fédération concerte son réseau pancanadien d'organismes artistiques et culturels dynamiques, développe des collaborations stratégiques et s'intéresse aux pratiques innovantes pour agir et rayonner sur le terrain.

Le réseau national de la FCCF compte 22 membres investis à travers le Canada :

- Treize organismes provinciaux et territoriaux impliqués dans le développement culturel et artistique de leur région;
- Sept organismes nationaux représentant les arts médiatiques, les arts visuels, la chanson et la musique, l'édition et le théâtre;
- Un regroupement pancanadien de diffuseurs des arts de la scène;
- Une alliance de radios communautaires.

Pour la FCCF, ce projet s'inscrit en lien direct avec l'initiative de microfinancement PassepART qu'elle pilote depuis 2019 puisqu'il permettra renforcer de façon concrète la capacité des écoles à offrir les différents curriculums artistiques prévus au programme pédagogique et en mettant à profit l'expertise de la communauté artistique et culturelle en francophonie canadienne et acadienne.

Lors de sa tournée de consultations pancanadiennes, la FCCF a entendu haut et fort, le message partout sur le terrain à l'effet que malgré la présence de curriculums artistiques, le milieu de l'éducation en situation minoritaire fait face à un important défi de mise en œuvre de ces curriculums en raison de la pénurie d'enseignants spécialisés. Ce projet permet donc d'agir concrètement sur ce plan.

La construction identitaire chez les jeunes des CFSM et chez les jeunes francophiles doit lier la langue et culture dans une expérience authentique et stimulante en milieu scolaire et communautaire. Pour assurer la réussite éducative et la construction identitaire des élèves issus des milieux de l'éducation en contexte minoritaire, les écoles sont appelées à se doter des moyens de favoriser des contacts fréquents et soutenus avec des artistes professionnels et leurs œuvres par le biais d'initiatives diversifiées d'enseignement par les arts, de présentation des arts et d'engagement dans les arts.

Ce projet permet aussi de consolider les ambitions de la FCCF de créer un réel rapprochement avec le milieu éducatif. Les avancées qu'a permises le travail de terrain pour l'initiative pancanadienne de microfinancement PassepART ouvrent la porte vers une collaboration étroite avec le milieu de l'éducation; collaboration qui permettrait à la FCCF d'agir sur des enjeux réels, de faire preuve de leadership en posant des actions qui auront des effets structurants non seulement dans le système scolaire, mais également du côté de l'écosystème artistique et culturel partout au pays, d'apporter une contribution solide et solidaire au milieu scolaire, dans le respect et la complémentarité des expertises des deux secteurs.

## DESCRIPTION DU MANDAT

Plus précisément, la firme ou le spécialiste aura comme mandat d'assurer les appuis techniques pour environ 100 personnes partout au Canada.

Maintenance et supports technologiques :

1. de travailler de façon collaborative employant les concepts de planification Agile ;
2. d'assurer le maintien des systèmes informatiques de collaboration virtuelle et leur développement et amélioration continue et;
3. de fournir le support technique en français aux utilisateurs des systèmes du projet La ruchée.

La firme ou le spécialiste sera responsable de :

- La réalisation d'une vérification des systèmes de la suite logicielle mise en place lors de la phase de mise en œuvre, c'est-à-dire une vérification du maillage des composantes et la revue de l'intégrité des systèmes, des permissions d'accès accordées, de la mise en place des mesures de sécurité, etc.
- La gestion dynamique et le maintien des systèmes informatiques de collaboration de télétravail et ancrage à la culture de collaboration virtuelle au sein des équipes de La ruchée afin d'assurer l'utilisation optimale de l'environnement technologique proposé :
  - **Microsoft Teams** est le guichet unique pour tous les outils, fichiers, personnes, formations et du soutien dont j'ai besoin. **Tous les outils ci-bas sont intégrés dans l'environnement de Teams.**
  - **Roby** pour créer les demandes de soutien et communiquer rapidement les questions et problèmes aux équipes concernées.
  - **Mural** pour intégrer la réflexion sur le design collaboratif dans le travail quotidien avec l'équipe.
  - **Microsoft Office** pour créer et modifier les documents, saisir et analyser des données, ainsi que pour créer des diapositives attrayantes.
  - **Microsoft Planner** en tant que gestionnaire de projet Agile pour assurer un suivi efficace des tâches et des livrables des projets.
  - **LMS 365** pour se former.
  - **PPM Express Time** pour intelligemment suivre et catégoriser le temps consacré à un projet quelconque.

- **Microsoft Stream** pour visionner et créer les vidéos éducatives et informatives reliés aux projets et à ceux des autres équipes.
- **Outlook** pour communiquer avec les participants externes qui ne font pas partie de l'environnement Microsoft Teams et, si nécessaire, pour gérer les divers calendriers.
- **Zoho CRM** pour la gestion des contributeurs aux extrants du projet et la constitution d'une banque de collaborateurs futurs. (Équipe interne)
- La gestion de la conformité de la sécurité des systèmes informatiques.
- Le support technique sera aux membres de l'organisation FCCF dans le cadre du projet La ruche partout au Canada. Nous estimons une centaine d'utilisateurs constants du système de collaboration virtuelle ce qui nécessite :
  - La création et le maintien de comptes utilisateurs selon les politiques en vigueur,
  - La gestion des tickets de support selon les paramètres de service du projet,
  - La mise à jour des logiciels pour les utilisateurs,
  - L'encadrement technique de l'introduction de mises à jour (i.e. formation des formateurs).
  - Un processus des niveaux d'interventions clients et un temps de réaction rapide selon les niveaux.
- Développer et maintenir la documentation de l'évolution des systèmes :
  - Maintenir les opérations d'arrière-plan des systèmes de collaboration virtuelle,
  - Diagnostic et la résolution des problèmes liés au matériel et/ou au logiciels.
  - Suivi des procédures de requêtes de changements.
  - Support et amélioration des procédures existantes dans Zoho CRM
  - Recherche et utilisation des outils en mode préventif vs réactif.
  - Gestion de la conformité de la sécurité des systèmes informatiques et de la confidentialité des utilisateurs.
  - Surveillance des mises à jour Microsoft et des autres logiciels, ainsi que des nouveautés technologiques (p.ex. sécurité, outils calendriers, amélioration potentielle des outils existante, etc.)
  - Détermination des besoins prioritaires, évaluation des solutions technologiques et mises à l'essais, le cas échéant (incluant les améliorations apportées par
- Déterminer les besoins prioritaires, évaluer les nouvelles technologies (incluant les améliorations apportées par les fournisseurs de logiciels aux composantes de la suite logicielle en place) et proposer les essais, le cas échéant.

- Faire le diagnostic et la résolution des problèmes liés au matériel et/ou au logiciels.
- Intervenir auprès des membres de l'équipe du projet dans une optique d'amélioration continue et de développement des compétences.
- Produire un court rapport de constats et de recommandations sur les systèmes pour la poursuite du projet.

### **ESTIMATION DE L'EFFORT REQUIS**

Le fournisseur communiquera l'effort estimé sera défini selon les étapes, le volume d'objets d'apprentissage à produire et le taux horaire par expertise de service :

1. Taux par jour pour la conception/scénarisation/Production et Intégration des objets d'apprentissage.
2. Le fournisseur de service devra préciser sa méthode de contrôle de coûts et de facturation selon la matrice des biens livrables anticipés.

Le fournisseur présentera un portfolio de ressources produites.

Le fournisseur communiquera les noms de 3 clients avec le lequel il a œuvré dans les 2 dernières années.

Le fournisseur communiquera les profils des différentes personnes associées au projet : chargé de projet, concepteur pédagogique, experts de matières, intégrateur multimédia, etc.

Le fournisseur communiquera les partenaires de services, le cas échéant.

### **DURÉE DU MANDAT**

Décembre 2020 à mars 2022

## CONTENU DE LA PROPOSITION

La proposition devra comprendre les renseignements suivants et ne pourra pas dépasser 6 pages (sans les annexes). La proposition devra être envoyée de manière électronique, en français, avant 16h00 HNE le 20 novembre 2020 par l'intermédiaire de [MERX](#) (référence 0000186594 / appel d'offres LR-IT-2020-11).

Les questions seront adressées par courriel au plus tard le 13 novembre 2020 à 16h00 HNE. Les réponses à toutes les questions seront partagées à tous les demandeurs à 16h00 HNE le 17 novembre 2020 afin de faciliter un processus équitable et transparent.

## Calendrier de la demande de proposition

Activités	Date
Date de publication de l'appel d'offres	10 novembre 2020
Date limite pour l'envoi des questions	13 novembre 2020
Date limite pour l'envoi des réponses	17 novembre 2020
Date limite pour l'envoi de la proposition	20 novembre 2020
Date visée pour l'évaluation des propositions	25 novembre 2020
Date visée pour l'octroi du contrat	30 novembre 2020

## Renseignements demandés au sein de la proposition

La proposition devra comprendre les renseignements suivants :

1. Une description de la compréhension du mandat;
2. Présentation du personnel impliqué dans l'offre :
  - Un curriculum vitae du dirigeant de la firme et de ses collaborateurs le cas échéant,
  - Expérience dans le domaine,
  - Des références professionnelles,
  - Un répertoire présentant des travaux similaires.
3. Expertises et aptitudes souhaitées :
  - Une bonne compréhension du mandat,
  - Une compétence établie dans le secteur de l'enseignement,
  - Une habileté démontrée de respecter les échéanciers prévus,
  - Maîtrise de la langue française écrite et à l'oral.
4. Méthodologie proposée :
  - Un plan de travail détaillé qui inclura les principales étapes nécessaires à la réalisation du mandat de l'appel d'offres,
  - Un calendrier de production – échéancier de réalisation.
5. Une section financière de la proposition avec les éléments suivants :
  - Le taux quotidien des services professionnels,
  - Le nombre de jours de services,
  - Une estimation des taxes,
  - Le total des frais et des coûts pour la réalisation du projet.

La proposition devra être signée par un(e) haut(e) dirigeant(e) de la firme ou par le/la consultant(e) indépendant(e).

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

Niveau de connaissances dans les systèmes	20
Niveau de compréhension du mandat	10
Capacité démontrée d'effectuer un développement et un maintien des systèmes informatiques	15
Pertinence, validité et faisabilité des méthodologies proposées	20
Qualité de la soumission, complétude et pertinence du travail, qualité de la langue française	15
Relation qualité/prix	5
Niveau de connaissances dans les systèmes de collaboration virtuelle	15
<b>Total</b>	<b>100</b>