

## **Appel d'offre pour évaluer les programmes offerts par le CANAF**

**Objet** : Évaluation du niveau de satisfaction des clients par rapport aux programmes offerts par le Centre d'accueil pour les nouveaux arrivants francophones de Calgary – CANAF :

- Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants
- Programme d'établissement et d'adaptation de la clientèle non-admissible

### **Description de l'organisme employeur**

Le Centre d'accueil pour les nouveaux arrivants francophones de Calgary- CANAF - est un organisme à but non lucratif créé en 2005. Son mandat est d'offrir des services d'accueil, d'établissement et d'intégration aux nouveaux arrivants francophones qui choisissent de s'établir à Calgary. Depuis avril 2010, le CANAF est devenu un organisme autonome, géré par un Conseil d'administration dont les membres sont élus à l'assemblée générale annuelle et dirigé par un directeur.

### **Mandat du consultant ou de la consultante**

Le consultant ou la consultante a pour principal mandat d'évaluer les deux programmes suivants :

- Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants
- Programme d'établissement et d'adaptation de la clientèle non-admissible

Le consultant ou la consultante devra faire sa proposition axée sur les éléments essentiels suivants:

- Déterminer la taille de l'échantillon de clients à cibler par l'enquête
- Élaborer les instruments de collecte des données (questionnaire d'enquête)
- Indiquer la stratégie d'administration du questionnaire
- Méthode d'analyse des données
- Rédaction du rapport final
- Formulation de recommandations

### **Résultats attendus**

- Soumettre un rapport qui identifie les éléments de satisfaction et d'insatisfaction des clients par rapports aux services offerts par le CANAF
- Formuler des recommandations pertinentes en vue d'améliorer l'offre de services aux clients

### **Échéancier proposé**

Toutes les étapes du travail doivent être réalisées dans un délai de deux mois à partir de la date d'entente entre le CANAF et le consultant ou la consultante.

### **Modalités de présentation de la proposition**

Les propositions doivent comprendre les éléments ci-dessous

- Le profil du consultant ou de la consultante

- Le budget détaillé
- Une référence pertinente reliée à un travail similaire

**Date limite pour la soumission de la proposition**

La date limite de présentation d'une proposition est fixée au **15 août 2011 à 16h30**.

Les propositions doivent être envoyées par courriel : [mcamara@canaf-calgary.ca](mailto:mcamara@canaf-calgary.ca)