



APPEL D'OFFRES

**État des lieux des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs pour le
recrutement de la clientèle étudiante : études de cas**

**Date limite de réception des propositions :
le 25 octobre 2024 à 17 heures (heure avancée de l'Est)
Par voie électronique : cdemers@acufc.ca**

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 : Protection-promotion-collaboration*. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

État des lieux des programmes d’ambassadrices et d’ambassadeurs pour le recrutement de la clientèle étudiante : études de cas

1. CONTEXTE

1.1. Consortium national de formation en santé

Le Consortium national de formation en santé (CNFS) est composé de seize collèges et universités¹ de la francophonie canadienne, situés à l’extérieur du Québec, offrant des programmes d’études en français dans diverses disciplines de la santé.

Le CNFS reçoit son financement du Programme pour les langues officielles en santé (PLOS) de Santé Canada. Créé en 2003, le PLOS vise à améliorer l’accès aux services de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). L’appui financier de Santé Canada s’ajoute aux fonds investis par les provinces pour soutenir la formation de professionnelles et de professionnels de la santé. Les collèges et universités du CNFS peuvent ainsi augmenter le nombre de professionnelles et de professionnels de la santé de première ligne pouvant offrir des services de santé aux francophones vivant en situation minoritaire. Plus de 70 programmes de formation préparant à des professions de la santé sont offerts par les établissements membres du CNFS.

Le secrétariat national du CNFS (CNFS-ACUFC) joue d’abord un rôle de coordination dans la planification et la réalisation des objectifs du CNFS. Il met en œuvre des stratégies nationales pour appuyer le recrutement de la clientèle étudiante, la formation en stage des personnes étudiantes, l’intégration des personnes diplômées et la recherche.

1.2. Recrutement de la clientèle étudiante

Le recrutement de la clientèle étudiante dans les programmes de santé des établissements postsecondaires francophones membres du CNFS peut représenter de grands défis. Diverses

¹ Les seize collèges et universités qui forment le CNFS sont les suivants : Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, Collège Educacentre, Collège Mathieu, La Cité, Collège universitaire Glendon – Université York, Collège de l’Île, Collège Boréal, La Cité universitaire francophone – Université de Regina, Campus Saint-Jean – Université de l’Alberta, Université de Moncton, Université Laurentienne, Université d’Ottawa, Université de Hearst, Université Sainte-Anne, Université de Saint-Boniface, Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick.

raisons peuvent expliquer ces défis : la concurrence avec des établissements anglophones et bilingues bien établis qui ont déjà acquis une certaine notoriété; l'insécurité linguistique qui fait en sorte qu'une personne se sente incapable de poursuivre des études postsecondaires en français; l'éloignement des établissements francophones; le niveau de compétence linguistique exigé pour être admis à certains programmes ou encore pour effectuer des stages; le peu de connaissance et de valorisation des diverses professions.

1.3. Programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs

Les établissements membres ont mis en place des pratiques prometteuses en matière de recrutement de la clientèle étudiante, dont l'utilisation de programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs. Ces ambassadrices et ambassadeurs ont pour rôle de faciliter le recrutement de la clientèle étudiante via différentes activités de recrutement. Par exemple, ces personnes font des présentations des programmes CNFS ciblés par leur établissement dans des écoles secondaires, gèrent des comptes sur les réseaux sociaux et y font des publications, ou livrent des témoignages lors des journées portes ouvertes.

Six établissements ont mis en place un programme plus formel où les personnes ambassadrices reçoivent des honoraires : l'Université d'Ottawa, l'Université Laurentienne, l'Université de Moncton, le Collège Boréal, l'Université de Hearst et l'Université de Saint-Boniface. Un établissement a mis en place un programme formel où les personnes ambassadrices sont bénévoles : le Campus Saint-Jean (Université de l'Alberta). Enfin, certains établissements n'ont pas de programme formel, mais peuvent faire appel aux étudiantes et étudiants, aux anciennes et anciens et à d'autres personnes de façon ponctuelle pour soutenir le recrutement de la clientèle étudiante. Un établissement offre une rémunération (le Collège La Cité), alors que d'autres établissements fonctionnent sur la base du bénévolat (le Collège Mathieu, le Collège Éducacentre, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, le Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick et l'Université Sainte-Anne). Enfin, certains établissements n'ont pas de programme d'ambassadrices et d'ambassadeurs (le Collège Glendon (Université York), la Cité universitaire francophone (Université de Régina) et le Collège de l'Île).

Bien qu'un des buts de ce type de programme soit de faciliter le recrutement de la clientèle étudiante, les paramètres varient d'un établissement à l'autre. Voici de courtes descriptions des programmes de trois établissements qui ont un programme formel et rémunéré.

Université d'Ottawa

Le [Programme Ambassadeur CNFS de l'Université d'Ottawa](#), en place depuis 2013, vise à recruter des étudiantes et étudiants inscrits dans les programmes ciblés par le CNFS. En

2023, le programme a été bonifié afin d'augmenter le niveau d'engagement des étudiantes et étudiants sélectionnés.

La principale responsabilité des ambassadrices et des ambassadeurs consiste à promouvoir les programmes ciblés, ainsi que les produits et activités du CNFS – Volet Université d'Ottawa. Ce programme contribue également à fidéliser les étudiantes et étudiants du CNFS et à briser l'isolement.

Pour participer au programme, les étudiantes et étudiants doivent déposer leur candidature et être sélectionnés après une entrevue. L'équipe est composée de 12 ambassadrices et ambassadeurs CNFS, idéalement avec une représentation d'étudiantes et d'étudiants provenant de chacun des programmes ciblés. Les étudiantes et étudiants sélectionnés n'ont pas besoin de repasser l'entrevue chaque année.

Les personnes sélectionnées s'engagent de septembre à mars en échange d'une bourse annuelle de 1 500 \$. Le programme s'étend désormais à l'été avec une bourse supplémentaire.

Université Laurentienne

Le [programme d'ambassadeurs CNFS de l'Université Laurentienne](#) est en place depuis 2018 et s'adresse à des étudiantes et étudiants des programmes ciblés par le CNFS. Les ambassadrices et ambassadeurs ont pour mandat de conseiller, de représenter et d'appuyer le CNFS – Volet Université Laurentienne. Plus précisément, ces personnes conseillent le CNFS – Volet Université Laurentienne sur le plan de l'expérience étudiante et des initiatives développées; elles représentent aussi le CNFS – Volet Université Laurentienne lors d'évènements communautaires et lors d'initiatives de recrutement.

Les étudiantes et étudiants doivent soumettre leur candidature. Les personnes choisies sont payées à l'heure (16,55 \$/heure en 2023-2024).

Voir le [Cadre de référence](#) et l'[appel aux ambassadeurs 2024](#).

Université de Moncton

Le [Programme d'ambassadeurs CNFS – Volet Université de Moncton](#) est en place depuis 2019. Il vise à recruter des étudiantes et étudiants actuels dans les programmes d'études ciblés et dans les trois campus de l'Université. Les personnes retenues ont le mandat de participer aux diverses activités de recrutement auprès de la future clientèle étudiante (par exemple, kiosques, présentations dans les écoles, campagne publicitaire, blogue et médias sociaux) dans le but de partager leur expérience, de répondre aux questions des élèves du secondaire et d'encourager ces élèves à s'inscrire dans les programmes d'études en santé ciblés par le CNFS offerts dans les trois campus de l'Université de Moncton. Des

professionnelles et professionnels de la santé qui ont reçu leur diplôme de l'Université de Moncton dans l'un de ces mêmes programmes d'études peuvent aussi, à l'occasion, participer au programme sur invitation et de façon bénévole.

Les étudiantes et étudiants doivent déposer leur candidature. Les personnes choisies reçoivent une bourse de 1 000 \$ (500 \$ par semestre).

1.4. Retombées de l'utilisation de programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs

Bien que l'utilisation de programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs pour le recrutement de la clientèle étudiante soit considérée comme une pratique prometteuse, les retombées de cette pratique n'ont pas été formellement évaluées.

Une recension sommaire d'écrits scientifiques a permis de constater que plusieurs études se sont penchées sur les retombées de ces programmes pour les ambassadrices et ambassadeurs. Par exemple, il a été rapporté que ces programmes permettent aux personnes participantes de développer des habiletés reliées aux études et à la carrière. Ces habiletés comprennent le leadership, la communication, la confiance en soi, la croissance personnelle, le sentiment d'appartenance, etc. (voir Gannon et coll., 2018; Nickson et Henriksen, 2014; Tennison, 2016).

Cependant, les écrits scientifiques sont moins riches en ce qui concerne les retombées de tels programmes sur le recrutement de la clientèle étudiante. Lorsqu'elles s'y attardaient, les études ont démontré des retombées positives sur le recrutement, qui était mesuré selon différents indicateurs, notamment le nombre de demandes d'admission, le nombre d'étudiants admis, le nombre de dépôts d'inscription, le pourcentage de personnes qui acceptent leur offre d'admission, le nombre d'appels que les ambassadrices et ambassadeurs font par rapport au nombre de personnes qui s'inscrivent (voir Hope 2019, James, 2008).

Bien que ces études soient positives, elles ne suffisent pas à démontrer l'impact positif des programmes des membres du CNFS, une information nécessaire dans une optique de reddition de compte. Le CNFS doit connaître l'état des lieux, particulièrement en ce qui concerne les retombées des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs sur le recrutement de la clientèle étudiante.

2. OBJECTIF DU PROJET

Objectif de ce projet : Faire l'état des lieux de trois programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs et recommander des outils pour mesurer les retombées de ces programmes afin d'établir un lien raisonnable plus direct entre l'utilisation des fonds de Santé Canada pour soutenir ces programmes et leur impact sur le recrutement dans les programmes en santé.

Santé Canada a octroyé des fonds pour réaliser cette étude.

Le présent appel d'offres vise à sélectionner une firme ou une personne qui travaillera de concert avec le CNFS-ACUFC pour effectuer un état des lieux de trois programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs pour le recrutement de la clientèle étudiante. Cet état des lieux permettra :

1. De faire ressortir les pratiques des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs qui semblent avoir un impact positif sur le recrutement;
2. D'établir, le cas échéant, un lien raisonnable entre les programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs et leurs impacts directs et indirects, à court et à moyen terme, sur le recrutement de la clientèle étudiante;
3. De faire des recommandations sur les outils de mesure à utiliser afin d'évaluer les retombées des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs des établissements membres du CNFS.

3. ACTIVITÉS PRÉVUES

Les activités proposées sont les suivantes :

1. Rédiger un plan de travail détaillé incluant la méthodologie choisie;
2. Collecter les données de trois études de cas afin d'effectuer l'état des lieux : Université d'Ottawa, Université Laurentienne et Université de Moncton. La collecte de données inclura des entrevues avec les équipes de recrutement, les coordonnatrices et coordonnateurs CNFS, les ambassadrices et ambassadeurs CNFS, les étudiantes et étudiants dans des programmes ciblés par le CNFS, etc. Le CNFS-ACUFC aidera la firme ou la personne choisie à organiser les entrevues et la mettra en contact avec les personnes clés des trois établissements;

3. Analyser les données;
4. Communiquer régulièrement avec le CNFS-ACUFC via la personne responsable de ce projet (Catrine Demers, gestionnaire de programmes, collaboration) pour faire état de l'évolution du projet, pour obtenir de la rétroaction sur les ébauches et pour ajuster la démarche au besoin;
5. Rédiger le rapport préliminaire et le rapport final.

4. PRODUITS LIVRABLES ATTENDUS

Les produits livrables attendus sont les suivants :

1. Un plan de travail détaillé incluant la méthodologie;
2. Un rapport préliminaire présentant les données recueillies, les constats et les analyses préliminaires de chaque étude de cas;
3. Un rapport final présentant la méthodologie, les pratiques des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs qui semblent avoir un impact positif sur le recrutement, les impacts des programmes d'ambassadrices et ambassadeurs sur le recrutement et les recommandations sur les outils de mesure des retombées.

5. EXIGENCES LINGUISTIQUES

La langue de travail du CNFS est le français. Les communications se feront en français lors de toutes les étapes de la réalisation du mandat du présent appel d'offres. Tous les documents et les rapports afférents à cet appel d'offres devront être rédigés en français et respecter la rédaction épïcène. La firme ou la personne retenue devra assurer la qualité des documents livrables grâce à une correction d'épreuves effectuée par une professionnelle ou un professionnel de la révision.

6. BUDGET

Les soumissionnaires proposeront un budget d'un montant forfaitaire de sorte à établir un contrat à prix fixe. Le budget dont le CNFS dispose pour la réalisation de ce mandat est de 19 999 \$ (taxes incluses).

7. MODALITÉS DE PAIEMENT

La firme ou la personne retenue sera rémunérée pour ses services à la réception de factures selon les jalons suivants, qui marquent l'achèvement de certaines étapes du projet :

1. 30 % du cout total payable à la remise d'un plan de travail détaillé comprenant la

méthodologie choisie;

2. 30 % du cout total payable à la remise d'un rapport préliminaire présentant les données recueillies, les constats et les analyses préliminaires de chaque étude de cas;
3. 40 % du cout total payable à la remise d'un rapport final présentant la méthodologie, les pratiques des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs qui semblent avoir un impact positif sur le recrutement, les impacts des programmes d'ambassadrices et ambassadeurs sur le recrutement et les recommandations sur les outils de mesure des retombées.

8. CALENDRIER ET PRODUITS LIVRABLES

Jalons	Dates cibles
Dépôt du plan de travail détaillé	Novembre 2024
Collecte de données terminée	Fin janvier 2025
Un rapport préliminaire présentant les données recueillies, les constats et les analyses préliminaires de chaque étude de cas	Fin février 2025
Un rapport final présentant la méthodologie, les pratiques des programmes d'ambassadrices et d'ambassadeurs qui semblent avoir un impact positif sur le recrutement, les impacts des programmes d'ambassadrices et ambassadeurs sur le recrutement et les recommandations sur les outils de mesure des retombées	Fin mars 2025

9. COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Afin de mener à bien cette étude, il est entendu que la personne ou la firme choisie devra posséder les qualifications suivantes :

- Expériences liées à la collecte et à l'analyse de données qualitatives;
- Expériences reconnues dans la rédaction de rapports d'évaluation;
- Capacité de travailler en français.

10. DÉTAIL DES PROPOSITIONS

Les propositions devront inclure les éléments suivants :

1. Présentation de la firme ou de la personne, incluant le curriculum vitæ de la ou des personnes en annexe;
2. Liste des projets réalisés par l'équipe de recherche qui sont pertinents pour cette étude;
3. Approche et méthodologie envisagées;
4. Ventilation du budget;
5. Section financière incluant le total des frais et des couts, présentés selon les éléments suivants :
 - Les honoraires quotidiens (ou le taux horaire) selon les fonctions des membres de l'équipe;
 - Le nombre de jours de services requis.

11. CRITÈRES D'ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

Critères	Valeur pondérée (%)
Compréhension du mandat et de l'objectif du projet	Obligatoire
Pertinence, validité et faisabilité de l'approche et de la méthodologie proposées	65
Expérience démontrée de conduite d'études dans le secteur de la formation collégiale et universitaire, et plus particulièrement dans le domaine de la santé	25
Qualité de la proposition, complétude et pertinence du travail	10
Total	100

12. AUTRES CONSIDÉRATIONS

Les soumissionnaires devront tenir compte des autres considérations suivantes :

Le CNFS n'est pas tenu 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 ou ouvertes, ni à payer aucuns frais. Il ne s'engage à aucune obligation d'aucune sorte envers le ou les soumissionnaires;

- La proposition retenue ne sera utilisée qu'à titre indicatif par le CNFS pour l'élaboration d'un contrat de service qui sera signé par les parties concernées;

- Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères obligatoires sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée;
- Tout matériel produit dans le cadre du présent mandat appartient exclusivement au CNFS;
- Le CNFS fournira la documentation qu'il possède à la firme retenue. Le CNFS appuiera la firme dans ses communications avec les établissements membres.

13. DÉPÔT DES PROPOSITIONS

Les propositions doivent être envoyées par courriel au plus tard le 25 octobre 2024 à 17 heures (heure avancée de l'Est), à l'attention de la personne suivante :

Catrine Demers, gestionnaire de programmes, collaboration

Courriel : cdemers@acufo.ca.

Références

- Gannon, S., Tracey, D. et Ullman, J. (2018). Bolstering graduates' success through working as student ambassadors in university widening participation programs. *Higher Education Research & Development*, 37(4), 715-729.
- Hope, J. (2019). Follow best practices for managing grad student ambassador programs. *Recruiting & Retaining Adult Learners*, 22(3), 1-7.
- James, H. (2008). Development of a student ambassador program. UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 430.
<http://dx.doi.org/10.34917/1651756>
- Nickson, L. et Henriksen, R. (2014). Leaders and Recruiters from the Next Generation: A Phenomenological Study. *Qualitative Report*, 19(35), 1-13.
- Tennison, M. (2016). Identifying the Core Elements of Developing Student Leaders in a College Ambassador Program. Theses and Dissertations--Community & Leadership Development. 26. https://uknowledge.uky.edu/cld_etds/26