



CONCOURS DE CAS EN ÉVALUATION POUR LES ÉTUDIANT(E)S  
STUDENT EVALUATION CASE COMPETITION

**Ronde finale du concours de 2019**  
***Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) :***  
***Programme de bénévolat***

**Le 27 mai 2019**

La demande de propositions contenue dans le présent document a été élaborée dans le cadre du concours de cas en évaluation pour les étudiant(e)s à des fins éducatives. Il n'implique aucun engagement de la part de la Société canadienne d'évaluation (SCÉ), du Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation (FSCÉÉ), de l'Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) ou de tout autre commanditaire ou partenaire de prestation de services.

Nous remercions l'ISANS d'avoir gracieusement accepté de nous laisser utiliser son programme de bénévolat ([Get Involved](#)) pour cette deuxième ronde du concours de 2019. Nous remercions également Delaine Tiniakos-Doran pour sa contribution à la préparation de ce cas.

Le concours de cas en évaluation est fièrement commandité par :



Société canadienne d'évaluation  
Canadian Evaluation Society



CANADIAN EVALUATION SOCIETY  
EDUCATIONAL FUND  
FONDS DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'ÉVALUATION  
POUR L'ÉDUCATION

## Introduction

Félicitations aux trois équipes qui se sont qualifiées pour la ronde finale du concours de cas en évaluation pour les étudiant(e)s de la SCÉ/FSCÉE de 2019 !

Votre société d'experts-conseils a été invitée à répondre à la demande de propositions (DDP) ci-jointe lancée par l'Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) afin de créer un plan d'évaluation pour son programme de bénévolat.

L'Association, appuyée par un groupe consultatif d'experts externes en évaluation, a demandé une séance d'information à chaque firme sur leur proposition.

Votre proposition doit démontrer votre compréhension du mandat et inclure un modèle logique de programme, une méthodologie proposée, une matrice d'évaluation, une stratégie d'atténuation pour relever les défis prévus en matière d'évaluation et une discussion sur une compétence en évaluation qui est importante pour une évaluation réussie de ce programme. <sup>1</sup>

La section 2.2 de la DDP précise les exigences de la proposition. Les critères d'évaluation des propositions sont énoncés à la section 2.3 de la DDP. Après avoir examiné les informations communiquées lors des séances d'information, le groupe consultatif recommandera l'une des propositions à l'ISANS. L'équipe qui a préparé la soumission recommandée sera déclarée gagnante du Concours de cas en évaluation pour les étudiant(e)s 2019.

Nous attendons avec impatience de recevoir votre proposition à la fin de la journée.

## Comité organisateur

Voici les membres du groupe de travail et du sous-comité de sélection de cas du Concours d'études de cas pour étudiant(e)s de la SCÉ pour 2019 :

Kathryn Radford, Micheal Heimlick, Brian McGowan, Christine Sheppard, Tin Vo, Michelle Naimi, Sydney Cherniawsky, Mikki Campbell, Marla Steinberg et Sharon Margison. Bea Courtney continue d'apporter sa contribution à titre consultatif.

---

<sup>1</sup> [Compétences pour les évaluateurs canadiens](#) sont affichées sur le site Web de la SCÉ, sous « Titres ». [Competencies for Canadian Evaluators](#) is posted on the CES website under Designations.

## Règlements

1. Les entraîneurs ne doivent pas communiquer avec leur équipe une fois que le dossier a été distribué.
2. Les équipes peuvent utiliser Internet pour rechercher des ressources externes, mais ne peuvent consulter aucune personne ou organisation.
3. Les organisateurs peuvent interrompre brièvement les équipes pour prendre des photos des membres au travail en train de préparer leurs soumissions.
4. Les présentations ne devraient pas dépasser 20 minutes. Un chronométrateur donnera des avertissements à l'approche de la fin de la période de présentation.
5. Les juges auront jusqu'à 10 minutes après chaque présentation pour poser des questions à l'équipe.
6. Les équipes peuvent faire leur présentation dans l'une ou l'autre ou dans les deux langues officielles. Les juges poseront les questions dans la ou les langues choisies par l'équipe.
7. Un membre du comité organisateur imprimera des copies des présentations pour les juges. Les équipes ne sont pas autorisées à fournir d'autres documents aux juges.

## Questions ou Problèmes

Pour communiquer avec les organisateurs le jour de la compétition, veuillez communiquer avec l'une des personnes suivantes :

Nom	Numéro de téléphone
Micheal Heimlick	1-306-361-5904
Kathryn Radford	1-613-558-6457

**Amusez-vous bien et bonne chance !**

## **Demande de propositions (DDP)**

### **Évaluation du programme de bénévolat à l'ISANS**

#### **1.0 Profil de l'Agence et du programme**

##### **1.1 À propos de l'Immigrant Services Association of Nova Scotia**

L'Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) est le plus important organisme d'aide aux immigrants du Canada atlantique, avec plus de 270 employés provenant de plus de 64 pays. L'ISANS offre une vaste gamme de services aux nouveaux arrivants pour les aider à se bâtir un avenir au Canada, y compris l'intégration des réfugiés, l'anglais au travail, le counseling familial et les programmes professionnels. Il offre des services inclusifs, respectueux et sensibles à la diversité. Le partenariat, le professionnalisme et la responsabilité sont des priorités dans tous les aspects du travail de l'Association.

En décembre 2009, la Metropolitan Immigrant Settlement Association (créée en 1980) et le Halifax Immigrant Learning Centre (créé en 1988) ont fusionné pour former ISANS. Au cours des années précédentes, les organismes ont aidé les immigrants à s'établir, à acquérir des compétences en anglais et à trouver un emploi. Ils ont aidé de nombreux groupes de personnes : Réfugiés vietnamiens dans les années 1980, gens d'affaires du Moyen-Orient, anciens professionnels yougoslaves et Kosovars dans les années 1990, candidats des provinces iranienne et philippine, et réfugiés afghans au cours de la dernière décennie. Ensemble, en tant qu'ISANS, leurs programmes combinés offrent un large éventail de soutien aux clients.

L'ISANS reçoit un financement continu de nombreux ministères fédéraux et provinciaux. Ils ont été le premier organisme du Canada atlantique à offrir bon nombre des programmes offerts par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

L'ISANS est un chef de file reconnu dans le secteur de l'établissement en Nouvelle-Écosse et membre de l'Atlantic Region Association of Immigrant Settlement Agencies. Son expertise découle de sa collaboration avec de nombreux organismes partenaires pour offrir une vaste gamme de services et de programmes novateurs.

Depuis l'afflux de réfugiés syriens en 2015, l'ISANS a connu une augmentation significative du nombre de clients servis, du nombre de bénévoles et du nombre d'heures de bénévolat (voir tableau 1 pour des statistiques annuelles détaillées).

**Tableau 1. Statistiques annuelles**

	2015-16	2016-17	2017-18	Variation en % sur 3 ans
Nouveaux clients	2,468	2,019	2,967	+20%
Clients servis : nouveaux et existants	4,921	4,972	7,563	+54%
Clients en formation linguistique	476	1,249	2,422	+409%
Bénévoles actifs (tous les programmes)	654	673	728	+14%
Heures de bénévolat (tous les programmes)	23,079	38,347	39,252	+70%

## 1.2 À propos du programme de bénévolat de l'ISANS

Le programme de bénévolat de l'ISANS, qui fait l'objet de l'évaluation, a été lancé en 2009 pour assurer la supervision et la coordination de plusieurs initiatives de soutien aux bénévoles. Le programme de bénévolat, qui n'est qu'une des nombreuses composantes de l'organisme, a pris de l'ampleur et a beaucoup changé au cours des dernières années, surtout à la suite de l'arrivée de réfugiés syriens en Nouvelle-Écosse en 2015.

Cet afflux a entraîné une augmentation rapide de la demande de soutien bénévole, qui s'est poursuivie depuis, et il a encouragé l'ISANS à adopter une approche plus structurée de son programme de bénévolat. L'ISANS a par la suite obtenu plus de financement pour ce programme, ce qui lui a permis de créer plus de postes. Par exemple, un poste de coordonnateur à temps plein pour l'ensemble du programme de bénévolat n'est en place que depuis septembre 2018.

L'équipe de direction de l'ISANS reconnaît l'importance d'avoir un programme de bénévolat solide et adaptable qui s'appuie sur l'évaluation. Compte tenu de l'évolution récente de la situation, l'ISANS aimerait évaluer l'engagement des volontaires et les pratiques de gestion mises en place à la suite de l'afflux de réfugiés syriens en 2015, c'est-à-dire de 2016 à 2018. Il s'agira de la première évaluation du programme de bénévolat.

Environ 794 bénévoles font partie du programme de bénévolat de l'ISANS<sup>2</sup>. La coordonnatrice du programme des bénévoles supervise 10 coordonnateurs de bénévoles dans le cadre de quatre programmes : Le Canada Connects, English as an Additional Language (EAL), les événements spéciaux, et l'apprentissage en classe. Les possibilités

<sup>2</sup> De plus, 250 autres bénévoles participent à des stages plus avancés dans le cadre du Programme de mentorat professionnel, du Programme d'entrevues pratiques et du Programme pour les diplômés internationaux en médecine. De façon générale, ces programmes aident les nouveaux immigrants à trouver un emploi dans la discipline qu'ils ont choisie, y compris, au besoin, à se préparer et à obtenir les titres de compétences nécessaires pour exercer leur profession au Canada. Ces programmes sont plus spécialisés que les autres initiatives bénévoles de l'ISANS et sont gérés séparément du Programme de bénévolat. Par conséquent, ils ne sont pas visés par l'évaluation.

de bénévolat sont décrites sur la page Web de l'ISANS intitulée [Get Involved](#). Chaque programme a sa propre séance de formation obligatoire ou sa propre séance d'orientation pour ses bénévoles. Les descriptions ci-dessous fournissent de plus amples détails.

**1. Les bénévoles de Canada Connects** offrent un soutien aux immigrants qui s'établissent au Canada. Un ou plusieurs bénévoles sont jumelés à une famille ou à une personne immigrante nouvellement arrivée. Ils rencontrent la famille ou l'individu une fois par semaine pendant deux heures sur une période de 6 à 12 mois pour discuter, nouer des amitiés et présenter la famille à leur nouvelle communauté. Une séance de formation obligatoire de deux heures est offerte aux nouveaux bénévoles. De 50 à 75 nouveaux bénévoles se joignent à Canada Connects chaque année.

**2. Les tuteurs bénévoles EAL (English as an Additional Language) ou les animateurs de cercles de conversation** offrent un soutien linguistique aux immigrants par le biais de jumelages de tuteurs individuels ou de cercles de conversation de groupe. On demande aux bénévoles de s'engager à consacrer au moins deux heures par semaine pendant au moins trois mois. Aucune expérience préalable en enseignement n'est requise, car l'ISANS offre des ressources de tutorat et des séances de formation tout au long de l'année. Les tuteurs apprennent comment créer des plans d'apprentissage et offrent un soutien en alphabétisation, compréhension auditive, expression orale, lecture, écriture et prononciation. De nombreux étudiants universitaires des universités Dalhousie, Saint Mary's et Mount Saint Vincent participent bénévolement à ce programme afin de répondre aux diverses exigences des cours de style d'apprentissage par l'expérience. Ce service attire également d'autres personnes intéressées à apprendre à enseigner. Environ 100 nouveaux bénévoles se joignent au programme à titre de tuteurs et d'animateurs de conversation chaque année.

**3. Les bénévoles des événements spéciaux** aident à organiser de grands événements, comme un festival nocturne, des barbecues communautaires et des activités de collecte de fonds. Un autre événement, *SupperNOVA*, est un repas-partage multiculturel qui a lieu deux fois par année pour permettre aux membres de la communauté de se réunir pour accueillir les familles de nouveaux arrivants et célébrer la diversité que les immigrants apportent à la communauté. L'ISANS communique par courriel à une liste de bénévoles potentiels pouvant répondre aux besoins. Certains bénévoles participent toujours lorsqu'on le leur demande, tandis que d'autres font du bénévolat moins souvent ou seulement occasionnellement. Environ 300 bénévoles sont nécessaires sur une base annuelle pour ces événements.

**4. Les bénévoles en classe** sont engagés par le Programme de langues de l'ISANS pour fournir un soutien individuel aux adultes, en les aidant dans leurs activités d'alphabétisation et de notions de calcul sous la supervision d'un instructeur. L'orientation est assurée par le gestionnaire du Programme de langues. Les bénévoles s'engagent à donner au moins un cours par semaine pendant au moins trois mois. Ce soutien n'implique qu'un petit nombre de bénévoles par an, actuellement six au total.

**5. Les assistants de laboratoire d'informatique et d'emploi** aident soit un instructeur de laboratoire d'informatique à l'un des deux laboratoires de l'ISANS (deux bénévoles au plus, un pour chaque laboratoire), soit un laboratoire d'emploi qui aide les

immigrants à préparer leur curriculum vitæ et leur lettre de présentation. On demande aux bénévoles de s'engager à donner une séance hebdomadaire pendant une durée minimale de trois mois. L'orientation est donnée lors de la première session des bénévoles. Au total, de 10 à 15 bénévoles remplissent cette fonction chaque année.

### **1.3 Défis du programme**

Les programmes décrits ci-dessus ont élaboré leurs propres procédures au fil des ans, chacune ayant une approche différente du recrutement, de l'orientation, de la formation et de l'engagement des bénévoles à fournir des services.

À l'heure actuelle, le programme de bénévolat est en train d'élaborer une stratégie centrale pour le recrutement des bénévoles, car les dix coordonnateurs des bénévoles utilisent chacun leurs propres méthodes au sein de leurs programmes individuels. Bien que l'ISANS n'éprouve actuellement aucun problème pour trouver des bénévoles, l'Association souhaite être mieux préparée au cas où il deviendrait difficile de recruter des bénévoles dans l'avenir. L'ISANS souhaite également uniformiser l'orientation de ses bénévoles et inclure la reconnaissance des bénévoles dans le programme de bénévolat. De plus, l'ISANS veut s'assurer que le programme de bénévolat répond efficacement aux besoins des clients et qu'il est en mesure de cerner les lacunes dans les services et les nouvelles façons pour les bénévoles de servir les clients.

Bien que l'équipe de direction de l'ISANS reconnaisse l'avantage d'évaluer le programme de bénévolat, certains des 10 coordonnateurs de bénévoles ne sont peut-être pas familiers avec l'évaluation, pourquoi elle est importante et ce que cela implique. Les consultants qui entreprendront cette évaluation devront travailler avec les coordonnateurs et les bénévoles pour les aider à mieux comprendre la valeur de l'évaluation et s'assurer que l'évaluation répond à leurs besoins et ne constitue pas un fardeau pour le personnel ou les bénévoles. Les consultants devront également s'assurer que les clients qui participent à l'évaluation comprennent l'importance de leurs commentaires et que l'approche de consultation peut être adaptée à leur niveau de maîtrise de l'anglais.

## **2.0 Portée du mandat**

### **2.1 Services d'évaluation requis**

L'ISANS souhaite évaluer l'efficacité de son programme de bénévolat de 2016 à 2018, du point de vue de l'organisme, des clients de ses programmes de bénévolat et des bénévoles eux-mêmes. Plus précisément, l'évaluation devrait porter sur les cinq questions suivantes :

1. Dans quelle mesure les pratiques actuelles de gestion des bénévoles sont-elles efficaces (p. ex. recrutement, orientation, rétention) ?
2. Quels principes et pratiques exemplaires devraient guider une stratégie à l'échelle de l'organisation en matière de recrutement, d'orientation, de

## Confidentiel

- reconnaissance et de rétention des bénévoles, compte tenu du fait que les bénévoles de l'ISANS aident des clients d'origines culturelles très diverses ?
3. Comment et dans quelle mesure les clients bénéficient-ils du soutien bénévole qu'ils reçoivent, quels sont les avantages pour les bénévoles, et y a-t-il des résultats non voulus ?
  4. Comment peut-on améliorer l'expérience des bénévoles ?
  5. Quels sont les résultats et les indicateurs de rendement appropriés pour l'engagement des bénévoles qui peuvent être intégrés dans un cadre d'évaluation unique pour le Programme de bénévolat ?

L'évaluation ne devrait pas surcharger le personnel, les bénévoles ou les clients. Elle devrait également être conçue pour s'adapter à des personnes d'origines culturelles différentes ayant des niveaux différents d'alphabétisation en anglais.

## **2.2 Exigences de la proposition**

Le Comité consultatif s'attend à ce que les propositions comprennent les éléments suivants :

1. Un aperçu de votre compréhension du programme de bénévolat et des exigences en matière d'évaluation.
2. Un modèle logique de programme proposé pour l'engagement des bénévoles, avec une explication à l'appui qui tient compte d'au moins une hypothèse sous-jacente, d'un risque et d'un facteur externe qui peut influencer sur la possibilité d'atteindre les résultats. Ceux-ci peuvent faire partie du modèle logique ou être expliqués dans le cadre de l'exposé narratif du modèle logique.
3. Une matrice d'évaluation pour le programme de bénévolat, avec une liste de questions d'évaluation clés, un à trois indicateurs par question, et indiquant clairement quel indicateur est lié à quelle question.
4. Une description de la façon dont vous concevriez et entreprendriez l'évaluation (c.-à-d. l'approche et les méthodes de collecte des données, ainsi que les raisons pour lesquelles vous avez choisi l'approche proposée). Les méthodes de collecte de données proposées devraient être liées aux indicateurs proposés. Cela devrait également porter sur la façon dont vous allez impliquer de manière efficace et efficiente les différents groupes de parties prenantes afin d'obtenir leur soutien et leur participation à l'évaluation.
5. Les défis méthodologiques prévus et la façon dont vous vous proposez de les relever.

De plus, lors de votre présentation, veuillez expliquer comment l'évaluation proposée fera appel à une ou deux compétences de la SCE dans vos interactions avec les coordonnateurs de programme, les bénévoles ou les clients.



Confidentiel

On ne s'attend pas à ce que les équipes présentent un budget pour ce mandat ; cependant, pour vous aider à comprendre la portée prévue du travail, un budget de 40 000 \$ a été alloué pour couvrir 40 à 50 jours de consultation.

### **3.0 Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation des soumissions sont les suivants :

- 1) L'exhaustivité et la qualité de la proposition en ce qui a trait aux exigences énoncées à la section 2.0 de la DP. (40%)
- 2) Qualité de la présentation en termes de clarté, de circulation de l'information, de persuasion et d'interaction avec les juges. (40%)
- 3) Participation et collaboration des membres de l'équipe à la présentation et à la séance de questions et réponses subséquente. (20%)