

Projet pilote sur le perfectionnement de la langue seconde officielle (PPLSO)

Énoncé de défi

Ce document définit les obligations de l'entrepreneur et les responsabilités du Canada conformément au contrat subséquent.

Cet énoncé de défi est sous forme d'ébauche et le Canada prévoit en finaliser les détails après l'achèvement du Invitation à peaufiner (IAP).

1. Contexte

Services partagés Canada (SPC) met en œuvre un projet pilote sur le perfectionnement de la langue seconde officielle (PPLSO) afin de soutenir l'acquisition de la langue seconde chez ses employés.

Les services qu'offrent la plupart des employés de SPC doivent être fournis dans les deux langues officielles. Cependant, comme l'a démontré le rapport spécial paru en 2019 *Votre voix est importante – Dialogue sur les langues officielles à Services partagés Canada (appendice A)*, ces employés sont confrontés à de nombreux défis liés au travail dans leur deuxième langue officielle.

Plus que jamais, SPC doit continuer à améliorer la capacité de sa main-d'œuvre à fournir des services dans les deux langues officielles à un niveau de compétence avancé ([CBC](#)), surtout pour les postes de supervision et de niveau supérieur. Par conséquent, la demande en matière de formation et de perfectionnement linguistiques a augmenté. Les employés de SPC ont accès à des fournisseurs de formations linguistiques par le biais d'offres à commandes et de contrats conclus avec de grandes entreprises. Même si les mécanismes actuels fonctionnent pour la plupart des employés de SPC, ils ne répondent pas aux besoins de tous les participants et ne leur permettent donc pas de satisfaire aux exigences d'un niveau de maîtrise avancé.

Par conséquent, SPC lance une initiative pilote afin de trouver et de tester des nouvelles approches pour résoudre les problèmes rencontrés par ses employés. Pour les besoins de ce projet pilote, des employés de la Direction de l'approvisionnement en TI pour l'entreprise (ATIE) de SPC seront sélectionnés pour tester les méthodes fournies par les soumissionnaires retenus à titre de solutions à l'énoncé du problème et des défis.

2. Énoncé du problème et des défis

2.1. Énoncé du problème

SPC n'a pas de méthodes pour enrichir la formation existante ni d'autres mécanismes permettant aux participants de satisfaire, en temps opportun, aux exigences du niveau de maîtrise avancé des langues officielles (profil CBC).

2.2. Défis propres aux méthodes qui seront mises en œuvre dans le cadre du contrat

2.2.1. Demandes liées à la charge de travail

Les employés de SPC ont une charge de travail élevée et des priorités contradictoires qui peuvent nuire à leur apprentissage autonome lors des études linguistiques à temps partiel.

2.2.2. Manque d'outils de diagnostic

Les outils d'évaluation actuels ne permettent pas de cerner les lacunes particulières dans les compétences linguistiques des participants ni les points à améliorer pour satisfaire à l'exigence en matière de langues officielles (LO) (profil CBC). De plus, les outils actuels ne permettent pas de repérer d'autres obstacles qui contribuent à l'insécurité linguistique (par exemple, l'anxiété, le manque de confiance, etc.) et qui peuvent empêcher un apprenant de maîtriser sa deuxième langue.

2.2.3. Parcours déterminant pour la réussite

Les employés de Services partagés Canada (SPC) ont accès à des plans d'apprentissage généralisés pour atteindre leurs profils linguistiques via des évaluations d'écoles de langues, mais les plans ne sont pas personnalisés et ne tiennent pas compte des lacunes particulières des compétences de l'employé dans le cadre d'une stratégie déterminée (y compris les délais) pour réussir à atteindre la compétence souhaitée en matière de LO.

2.2.4. Exposition limitée au français

L'environnement de travail (y compris de création de documents liés à l'approvisionnement) de l'ATIE est essentiellement en anglais, ce qui limite l'exposition au français des employés.

2.2.5. Culture du bilinguisme

La satisfaction des exigences d'un poste en matière de langues officielles est une obligation réglementaire, mais les autres avantages du bilinguisme sont moins bien connus ou démontrés dans l'ATIE. Autrement dit, les employés apprennent leur deuxième langue pour progresser dans leur carrière, mais comprennent peu les autres avantages du bilinguisme, ce qui limite parfois leur motivation à continuer à parler l'autre langue officielle après avoir atteint le niveau linguistique requis.

2.2.6. Anxiété

Les tests sont perçus comme une source de stress pour certains, ce qui limite leur capacité à atteindre le niveau linguistique requis. En outre, les employés peuvent avoir des insécurités linguistiques qui minent leur capacité à parler leur langue seconde devant leurs collègues, en dépit de la démonstration de leurs compétences pendant la formation linguistique.

3. À propos du PPLSO

Il est possible que les participants à ce projet pilote soient inscrits à une formation linguistique offerte par le Canada par le biais des offres à commandes et des contrats existants avec les écoles de formation linguistique. Les soumissionnaires retenus devront fournir à l'ATIE du soutien autre que de la formation linguistique afin d'accélérer l'atteinte des exigences en matière de langues officielles des employés au cours des 12 mois que durera le projet pilote.

Les définitions suivantes s'appliquent dans le présent document :

Formation : la « formation » désigne des leçons individuelles ou collectives, données en classes ou virtuellement, qui comportent des objectifs d'apprentissage précis.

Mécanismes d'apprentissage innovateurs (MAI) : des activités novatrices, de soutien ou de programmes autres que la formation offerte par SPC, fournies par l'entrepreneur pour aider les employés de l'ATIE à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Bien que les MAI puissent s'apparenter à des activités ou à des méthodes qui sont actuellement offertes aux employés de SPC, la mise en œuvre des MAI doit donner lieu à une façon fondamentalement différente de répondre à l'énoncé du problème par rapport à celle qui est déjà offerte à SPC.

3.1. Description des participants

En prévision du PPLSO, 4 profils (appendice B) ont été conçus par l'ATIE, qui présentent les employés touchés par l'énoncé du problème et les défis. Avant l'exécution des contrats, l'ATIE sélectionnera 12 participants parmi ses effectifs pour prendre part au projet pilote. Même si les besoins de chaque participant peuvent être légèrement différents, tous auront en commun les caractéristiques suivantes :

- consacrera 25 % de ses heures de travail aux MAI, tandis que 75 % du temps restant sera consacré aux activités opérationnelles.
- avoir un niveau actuel d'au moins BBB évalué et approuvé par les mécanismes de test (p. ex., des évaluations par l'entreprise ou la Commission de la fonction publique [CFP] qui ont été approuvées aux fins de dotation);
- ils s'efforceront de donner la priorité aux MAI sur les autres activités liées au travail. La question des vacances et autres congés sera abordée avec l'entrepreneur avant que les dates soient déterminées.

Les participants au projet pilote peuvent déjà participer à la formation linguistique offerte par SPC dans les écoles de formation linguistique. Si le *plan d'évaluation et de mise en œuvre du participant* exige une formation linguistique pour combler des lacunes particulières dans ses compétences linguistiques, l'entrepreneur, le participant et son gestionnaire, ainsi que le responsable technique discuteront de la façon dont la formation sera mise en œuvre dans l'horaire du participant. Cela pourrait entraîner une réduction des MAI (p. ex., de 25 % à 20 % des heures de travail) pour permettre l'intégration de la formation à l'horaire du participant.

Également, les employés de SPC ont connu un certain succès pour ce qui est d'atteindre un niveau de compétence acceptable en matière d'expression écrite et de compréhension écrite (la partie « CB » du niveau CBC) par le biais des formations linguistiques. Par conséquent, bien que nous nous attendions à ce que l'entrepreneur aide les employés à satisfaire aux exigences en matière de langues officielles dans les parties de compréhension écrite (lecture) et d'expression écrite (écriture) de leur profil linguistique, les MAI de l'entrepreneur doivent mettre l'accent sur des activités conçues pour aider les employés de l'ATIE à renforcer leur expression orale.

4. Lieu de travail

Le travail se déroulera dans les locaux de l'entrepreneur, et les rencontres se tiendront virtuellement.

5. Langue de travail

Vu la nature du travail, l'entrepreneur doit être capable de fournir les services dans les deux langues officielles.

6. Étapes clés et produits livrables

6.1. Étapes clés ([Annexe B – Calendrier du projet pilote](#))

Les étapes clés, les rôles et les responsabilités qui suivent s’appliqueront.

Principales étapes	Rôles et responsabilités de SPC	Rôles et responsabilités de l’entrepreneur	Produit livrable de l’entrepreneur
Désignation des participants	Fournir un profil des participants comprenant une description de leur lieu de travail et de leur régime de formation actuel.		
Préparation du projet pilote	<p>Fournir la liste des participants et de leurs gestionnaires ou superviseurs. La liste comprendra les profils linguistiques, les insécurités linguistiques préalablement relevées et l’historique de l’évaluation.</p> <p>Organiser une réunion de lancement avec l’entrepreneur et établir l’ordre du jour.</p> <p>Fournir des commentaires sur la stratégie de mise en œuvre du PPLSO.</p> <p>Prévoir des évaluations approuvées par la Commission de la fonction publique (CFP) ou l’organisation pour les participants dont le profil linguistique est échu.</p>	<p>Participer à une réunion planifiée SPC afin de recevoir l’information sur les participants et de parler de l’échéancier ainsi que des autres détails du projet pilote.</p> <p>L’entrepreneur organisera une réunion pour présenter à SPC sa stratégie de mise en œuvre pendant le projet pilote en fonction des informations sur les participants fournis par SPC.</p>	<p>Stratégie de mise en œuvre du PPLSO (SMOP)</p> <p>Ordre du jour de la réunion et présentation de la SMOP, y compris la démonstration de l’outil de diagnostic</p>

<p>Mise en œuvre du projet pilote</p>	<p>Planifier des évaluations approuvées par CFP ou l'entreprise et transmettre les résultats à l'entrepreneur. À la demande de l'entrepreneur, planifier une formation linguistique pour les participants</p> <p>Tous les trimestres, les participants à l'enquête et leurs superviseurs ou gestionnaires évalueront les indicateurs de rendement clés (IRC) du projet pilote</p>	<p>Évaluer les participants afin de déterminer les lacunes particulières dans leurs compétences linguistiques.</p> <p>Organiser des réunions de lancement individuelles avec les participants, leur superviseur ou gestionnaire et l'entrepreneur.</p> <p>Fournir un plan axé sur l'utilisateur en déterminant les obstacles linguistiques du participant et les activités précises qui combleront ces lacunes.</p> <p>Coordonner les activités avec les participants.</p> <p>Recommander des évaluations officielles au besoin pour les participants ayant réussi.</p> <p>Fournir un rapport trimestriel sur les progrès du participant (par rapport aux lacunes et aux insécurités linguistiques relevées)</p>	<p>Ordre du jour de la réunion de lancement</p> <p>Évaluation des participants et plan de mise en œuvre</p> <p>Documentation des activités, accès au portail, horaires des participants, etc., le cas échéant</p> <p>Rapports trimestriels</p>
<p>Clôture du projet pilote</p>	<p>Fournir le rapport final</p>	<p>Présenter les résultats du projet pilote.</p>	<p>Présentation des résultats</p> <p>Rapport sur les résultats</p>

6.2. Livrables

Les produits livrables suivants seront exigés au cours du contrat.

Livrables	Date de livraison (jours ouvrables)
Produits livrables de l'entrepreneur	
<p>Préparation de pilote</p>	<p>Présentation de la stratégie de mise en œuvre du PPLSO (SMOP)</p> <p>Selon l'information fournie par SPC, l'entrepreneur doit présenter sa stratégie pour le projet pilote qui comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • comment elle permettra de résoudre le problème et de relever les défis; • les activités proposées aux participants pour relever des défis particuliers; • échéanciers prévus. <p>Réunion de lancement avec les participants</p> <p>L'entrepreneur organise une réunion avec le participant et son superviseur/gestionnaire pour présenter les activités, les outils, etc. possibles qui permettront de régler le problème.</p> <p>L'entrepreneur doit faire une démonstration de l'outil de diagnostic qui déterminera les lacunes dans la maîtrise de la langue seconde du participant.</p> <p>L'entrepreneur doit fournir un échéancier proposé pour le projet pilote qui tient compte de la répartition générale des heures de travail hebdomadaires et mensuelles.</p> <p>L'entrepreneur doit faire une démonstration de tous les MAI qui seront mis en œuvre pendant le projet pilote et fournir des exemples de documents qui ont été jugés nouveaux par SPC dans son examen de la SMOP.</p> <p>L'entrepreneur doit recueillir toute autre information pertinente fournie par le participant et son gestionnaire ou superviseur pour faciliter l'élaboration du plan d'évaluation et de mise en œuvre du participant.</p> <p>La réunion se déroulera dans la langue officielle que privilégie le participant (en français ou en anglais).</p> <p>Évaluation des participants et plan de mise en œuvre :</p>

	<p>L'entrepreneur doit utiliser son outil de diagnostic pour préparer l'évaluation des compétences linguistiques des participants, qui orientera le plan de mise en œuvre.</p> <p>L'entrepreneur doit livrer un plan axé sur l'utilisateur afin d'aborder des lacunes précises dans la maîtrise de la seconde langue officielle du participant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répertorier les lacunes et les activités qui régleront spécifiquement ces lacunes; • Déterminer le niveau d'effort requis pour améliorer ou maîtriser une compétence précise; • Élaborer des plans de rechange pour les activités manquées. <p>Les plans et les évaluations devront être dans la langue choisie par chaque participant.</p>	<p>6 semaines après l'adjudication du marché</p>
<p>Mise en œuvre du projet pilote</p>	<p>Exécution des plans de mise en œuvre : L'entrepreneur doit mettre en œuvre les méthodes proposées en donnant un accès continu, par exemple, à des experts, des sites Web, des cahiers ou tous autres outils dont les participants ont besoin pour relever leurs défis.</p> <p>Rapports trimestriels sur l'évolution des travaux : Chaque trimestre, l'entrepreneur doit rendre compte des progrès des participants. Le rapport devra indiquer au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les activités entreprises; • Le niveau de participation du participant; • Les lacunes linguistiques et les améliorations; • Les compétences précises qui ont été abordées; • Les activités prévues et les compétences qui seront abordées lors du prochain trimestre; • La recommandation d'une évaluation officielle (CFP), le cas échéant. <p>Les rapports devront être fournis dans la langue choisie par chacun des participants.</p>	<p>6 semaines après l'adjudication du marché</p> <p>Tous les 3 mois à compter de 3 mois après le début du projet pilote</p>
<p>Clôture du projet pilote</p>	<p>Présentation de clôture du projet pilote</p> <p>À la fin du projet pilote, l'entrepreneur doit offrir à la haute direction de l'ATIE une présentation indiquant au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les défis qui ont été abordés lors du projet pilote; • Les défis qui exigent plus de temps pour l'amélioration; 	<p>20 jours après la fin du projet pilote</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Apprentissages tirés • La contribution de l'ATIE au succès du projet pilote (p. ex., ce qu'elle pourrait améliorer afin d'assurer le succès des participants); • Les éléments qui pourraient être mis en œuvre pour la prochaine option. <p>La présentation doit être bilingue et accessible en français et en anglais.</p>	
Produits livrables du Canada		
Désignation des participants	Évaluations des LO des participants : SPC planifiera des évaluations approuvées par CFP ou l'entreprise et transmettra les résultats à l'entrepreneur.	Le Canada fournira les résultats dès qu'il les aura reçus.
Préparation de pilote	Réunion de lancement du projet pilote avec le programme : SPC présentera à l'entrepreneur les détails du projet pilote et les profils des participants et répondra aux questions que l'entrepreneur pourrait avoir. Sommaire trimestriel des sondages	Dans les 2 jours suivant l'attribution du contrat
Mise en œuvre du projet pilote	Sommaire des enquêtes trimestrielles : SPC créera des enquêtes pour s'assurer que les participants sentent que les activités contribuent à leur perfectionnement dans leur langue seconde. Le Canada fournira un sommaire des constatations du trimestre à l'entrepreneur. Les sommaires seront fournis en anglais.	20 jours après la fin de chaque trimestre
Clôture du projet pilote	Rapport final sur les IRC SPC fournira un rapport final à l'entrepreneur avec les résultats de l'analyse des enquêtes trimestrielles et l'autoévaluation des participants.	6 semaines après la fin du projet pilote

*Veuillez noter qu'en raison de l'arriéré actuel des examens oraux de la CFP dans la fonction publique, ces évaluations pourraient ne pas être terminées pendant la durée du projet pilote.

7. Gestion de la sécurité

L'équipement de SPC sera fourni à l'entrepreneur conformément à la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) jointe à l'annexe A.

8. Accessibilité

8.1. Rôle de SPC dans la promotion de l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité a pour objectif d'assurer la participation égale et entière de toutes les personnes, particulièrement des personnes handicapées, à la société canadienne. Elle vise l'atteinte de ce but par la transformation graduelle du Canada, grâce à des mesures prises par le gouvernement

fédéral, en un pays exempt d'obstacles, particulièrement par le repérage, l'élimination et la prévention de ceux-ci.

SPC s'engage à faire preuve de leadership en matière d'acquisition de biens et services et à soutenir l'objectif de la conception tenant compte de l'inclusion et de l'accessibilité comme caractéristique de base.

8.2. Conseils pour la création de documents accessibles

Pour des conseils pratiques sur la création des documents accessibles, veuillez consulter les directives connexes dans la [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#).

8.3. Traitement des plaintes des utilisateurs en matière d'accessibilité des TIC

Le Canada prendra connaissance des demandes de mesure d'adaptation faites par les participants avant le lancement du projet pilote et communiquera à l'entrepreneur toutes les exigences en matière d'accessibilité. L'entrepreneur devra peut-être fournir du soutien supplémentaire aux participants ayant un handicap pour leur assurer un accès égal et respecter leurs demandes de mesures d'adaptation.

Dans le cas où la solution proposée n'est pas encore conforme aux exigences en matière d'accessibilité, un utilisateur final peut soumettre un problème, une plainte ou une demande de mesures d'adaptation à l'entrepreneur. Le cas échéant, l'entrepreneur contactera l'autorité contractante immédiatement afin de discuter des solutions possibles pour respecter les besoins immédiats en vue de s'acquitter de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Même si la feuille de route sur l'accessibilité des TIC prévoit des solutions permanentes, des mesures d'adaptation immédiates devront néanmoins être prises pour assurer à tous les participants un accès égal. Les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité des TIC devront être mises en place dans un délai de quinze (15) jours ouvrables après que l'utilisateur a soumis un problème, une plainte ou une demande. L'autorité contractante devra être avisée de la demande et des mesures d'adaptation qui ont été fournies.

9. Options

Les options suivantes ne peuvent être exercées que par l'autorité contractante et seront confirmées, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat. L'autorité contractante peut exercer l'option en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à tout moment. Les options peuvent être exercées plusieurs fois.

9.1. Option 1 : Mise en œuvre du projet pilote Années 2 à 5

Pendant l'exécution de l'option 1, le Canada peut exiger que l'entrepreneur :

- Étende la solution et tous ses MAI aux autres directions de SPC pour les employés qui bénéficieraient des MAI « tels que proposés » pendant le projet pilote.
- Étende la solution (y compris tous les MAI) aux participants qui n'ont pas déjà un profil linguistique intermédiaire (c.-à-d. BBB).
- Détermine comment les MAI seront adaptés pour combler les lacunes de ces types de participants.

- Prolonge une partie des MAI jugée efficace pour relever des défis particuliers au cours de la première année du projet pilote. L'évaluation de l'efficacité des MAI sera effectuée conformément à l'article de l'annexe A intitulé « Cadre décisionnel pour le choix de la solution à mettre en œuvre ».
- Améliore ou modifie un ou plusieurs MAI afin de mieux combler les lacunes en matière de compétences, conformément à l'article de l'annexe A intitulé « Cadre décisionnel pour le choix de la solution à mettre en œuvre »

9.2. Option 2 : Considérations relatives à l'accessibilité

Les méthodes proposées visent notamment les composantes des technologies de l'information et des communications (TIC) et doivent être conformes aux exigences en matière d'accessibilité pertinentes de la norme européenne harmonisée EN 301 549 (2018) – Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC.

L'entrepreneur doit fournir un rapport de conformité en matière d'accessibilité (RCA) fondé sur le dernier VPATMD pour les MAI fournis au gouvernement du Canada. Le RCA doit être rempli de préférence par un tiers (ou par un expert en matière d'accessibilité des TIC à l'interne) et doit être évalué par rapport à la norme EN 301 549 (2018), qui comprend la directive WCAG 2.1, au cours des 24 derniers mois. L'entrepreneur sera seul responsable des mises à niveau, de la sous-traitance ou des autres travaux requis pour atteindre la conformité.

L'entrepreneur doit soumettre une feuille de route détaillée sur la façon dont il atteindra la conformité complète dans le nombre de mois spécifié dans l'amendement et fournir des feuilles de route mises à jour au fur et à mesure de la mise à niveau de la solution (le cas échéant). Au minimum, une feuille de route mise à jour est requise une fois par année. La feuille de route de l'entrepreneur sera examinée et doit être approuvée par le Canada.

10. Cadre décisionnel pour le choix de la solution à mettre en œuvre

Si le Canada décide de procéder à la mise en œuvre de la solution ou au perfectionnement du MAI, il utilisera le présent cadre décisionnel comme guide pour décider de la ou des solutions de l'entrepreneur qui seront retenues pour être mises en œuvre au moyen de modifications facultatives.

Le Canada peut, à sa seule et entière discrétion, tenir compte de facteurs autres que ceux énumérés ci-dessous, en s'assurant que la ou les MAI choisies offrent le meilleur rapport qualité-prix pour ce qui est de résoudre le problème et de relever les défis ou, le cas échéant, l'équilibre optimal des avantages globaux pour le Canada.

Les facteurs suivants guideront les décisions du Canada :

Défi 1 : Exigences de la charge de travail :

- Temps consacré au développement linguistique par rapport à ce qu'il était avant le projet pilote ou à un groupe témoin d'apprenants.
- Motivation à poursuivre des études dans leur deuxième langue officielle
- Maintien de la diminution de la charge de travail (-25%) pendant la période pilote.

Défi 2 : Manque d'outils de diagnostic :

- Identification des lacunes en compréhension et expression orales et écrites
- Identification des insécurités linguistiques
- Utilisé efficacement dans le plan d'apprentissage du participant et pendant la mise en œuvre du projet pilote.

Défi 3 : Chemin critique de la réussite

- Qualité et personnalisation des plans
- Intégration des lacunes, des styles d'apprentissage et des besoins d'adaptation

Défi 4 : Exposition limitée au français

- Proportion du temps pendant lequel le participant a utilisé et pratiqué sa deuxième langue officielle par rapport à la situation avant le projet pilote et au groupe témoin.
- Changements signalés dans l'insécurité linguistique des participants
- Changements signalés dans la motivation à utiliser la deuxième langue.

Défi 5 : Culture du bilinguisme

- Changements signalés dans la relation des participants avec le bilinguisme sur le lieu de travail.
- Changements dans le nombre de plaintes relatives aux langues officielles déposées par les employés ou les clients du SPC.

Défi 6 : Anxiété

- Changements signalés en ce qui concerne l'anxiété pendant la formation linguistique, les conversations avec des collègues dans la deuxième langue et les examens de compétences linguistiques.

Annexe B – Calendrier du projet pilote

