



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

Demande de propositions

Stratégie de mise en œuvre et
de marketing pour la bibliothèque
nationale d'applications dédiées
à la santé mentale de la Commission
de la santé mentale du Canada

This document is available in English.



Les points de vue présentés ici représentent uniquement les points de vue de la Commission de la santé mentale du Canada. Le présent matériel a été produit grâce à la contribution financière de Santé Canada.

Introduction

La [Commission de la santé mentale du Canada](#) (CSMC) est un organisme sans but lucratif dont l'objectif est d'améliorer les services de santé mentale dans l'ensemble du pays. En comblant des lacunes importantes, la CSMC entend améliorer l'état de santé mentale des personnes vivant au Canada.

Création d'une bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale

La Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) procède à l'élaboration d'une bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale (ci-après dénommée « bibliothèque d'applications »). Cette bibliothèque d'applications contiendra une sélection judicieuse d'applications de santé mentale ayant fait l'objet d'évaluations rigoureuses en termes de qualité, de sécurité et d'efficacité. Cette initiative est menée en collaboration avec l'[Organisation for the Review of Care and Health Apps](#) (ORCHA) afin de garantir que seules les applications répondant aux normes mondiales et nationales établies sont répertoriées.

La bibliothèque d'applications sera une ressource fiable et facilement accessible partout au Canada, offrant des outils de haute qualité en matière de santé mentale et de bien-être.

Cet objectif sera atteint grâce à la mise en œuvre efficace et à l'intégration harmonieuse de la bibliothèque d'applications aux plateformes numériques existantes de la CSMC, soutenues par une démarche de marketing stratégique, par un engagement solide des collaborateurs concernés et par des partenariats forts avec ceux-ci.

En outre, le projet prévoit un suivi continu et des processus d'assurance de la qualité pour garantir que la bibliothèque d'applications demeurera une ressource fiable, actualisée et accessible pour la population canadienne.

Évaluation des applications de santé mentale

Les applications de santé mentale de la bibliothèque d'applications sont évaluées sur la base du [Cadre d'évaluation des applications de santé mentale de la CSMC](#) et (ou) de l'examen de référence d'ORCHA. Le cadre de la CSMC est conçu pour améliorer la qualité des applications de santé mentale accessibles aux personnes vivant au Canada. Avant la publication de cet outil, l'accès à des applications de santé mentale sécuritaires et performantes au Canada était très peu structuré.

Le cadre de la CSMC définit des normes pour les applications de santé mentale qui sont importantes pour les résidents canadiens. Son élaboration a nécessité une vaste collaboration avec diverses parties intéressées aux quatre coins du pays, avec le soutien de Santé Canada et d'ORCHA au Royaume-Uni.

Le cadre, qui est accessible au public, a été formulé à partir de recherches fondées sur des données probantes, de consultations exhaustives (notamment des contributions de personnes ayant un savoir expérientiel passé ou présent) et d'un processus d'examen public.

Pour de plus amples renseignements sur la structure d'évaluation et les réponses aux questions fréquemment posées au sujet du processus, veuillez consulter les annexes A et B.

La CSMC sollicite aujourd'hui des propositions pour l'élaboration de deux éléments clés :

- 1. Le Plan national de mise en œuvre de l'évaluation des applications en santé mentale.**
 - Ce plan comprendra une stratégie complète de communication, un document d'évaluation assorti d'une méthode de notation détaillée et des documents d'orientation destinés aux concepteurs d'applications sur la marche à suivre pour soumettre des applications de santé mentale aux fins d'examen selon le cadre de la CSMC.

2. Le Plan de marketing et de promotion pour la bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale

- Ce plan contiendra un appel public lancé aux concepteurs d'applications pour qu'ils soumettent des applications de santé mentale aux fins d'évaluation; des stratégies de communication; et des documents destinés au grand public et aux professionnels de la santé sur la manière d'accéder à la bibliothèque d'applications et de l'utiliser.
- La CSMC s'appuiera sur son Collectif sur la cybersanté mentale et sur le Modèle de soins par paliers 2.0 pour la promotion, et utilisera des campagnes de courriels et des plateformes de médias sociaux pour une diffusion à plus grande échelle.

L'objectif principal de ce travail est d'assurer une communication, des processus et des plans clairs, en prévision du lancement de la bibliothèque d'applications l'année prochaine. Il est essentiel que les communications soient adaptées au groupe auquel elles s'adressent. Les messages adressés au grand public doivent être différents de ceux destinés aux concepteurs d'applications, par exemple.

Il faudra également veiller à ce que l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité soient prises en compte dans l'ensemble des communications et des plans.

Portée des travaux

Dans le cadre de ce projet, le fournisseur ou le consultant sera chargé d'élaborer à la fois des **plans stratégiques** et des **outils pratiques de communication**. Il ou elle devra notamment créer des documents spécialement destinés aux concepteurs d'applications; rédiger un appel public d'applications de santé mentale; et préparer des communications à la fois limpide et attrayante sur la manière dont la bibliothèque d'applications sera utilisée par le public. Ce rôle exige du fournisseur ou du consultant qu'il ou elle maîtrise aussi bien la planification stratégique que la communication pratique destinée au public. Il ou elle devra s'assurer que le plan est conforme aux [objectifs généraux de la CSMC](#), tout en élaborant des documents adaptés et utiles pour les concepteurs d'applications et pour le public. De solides compétences dans ces deux domaines sont essentielles pour mener à bien ce projet.

Le Plan national de mise en œuvre de l'évaluation des applications en santé mentale.

Le fournisseur retenu sera chargé d'élaborer un plan de mise en œuvre complet comprenant les éléments suivants :

1. La gestion de projets

- Le fournisseur devra élaborer un calendrier complet et un cadre de gestion de projet pour la mise en œuvre des évaluations des applications de santé mentale à l'échelle nationale. Ce cadre doit comprendre :
 - des jalons bien définis;
 - les produits livrables prévus;
 - des stratégies de gestion des risques.

2. L'intégration technique :

- Le fournisseur devra collaborer avec la CSMC et ORCHA pour faciliter l'intégration du processus d'évaluation des applications (voir les annexes A et B), afin d'assurer le respect des [normes](#) établies.
- Le fournisseur devra travailler en coordination avec le service des communications de la CSMC afin d'assurer une cohérence tout au long du projet.

3. La mobilisation des collaborateurs

- Le fournisseur devra élaborer une stratégie pour mobiliser les principaux collaborateurs recensés au cours du processus de sélection pour l'évaluation des applications. Ces collaborateurs sont notamment des professionnels de la santé mentale, des organisations des systèmes de santé, des concepteurs d'applications et des résidents canadiens. L'objectif est d'assurer que le processus d'évaluation des applications est efficace et inclusif.

4. L'assurance de la qualité

- Le fournisseur devra établir un processus de surveillance continue des évaluations d'applications de même que des applications déjà répertoriées dans la bibliothèque nationale, notamment des examens réguliers et des mises à jour pour assurer la pertinence et la qualité.

5. Une vérification continue

- Le fournisseur devra élaborer un processus permettant de vérifier régulièrement le bon fonctionnement des liens et des avenues numériques menant à la bibliothèque à travers diverses plateformes et pages Web.

6. La formation et le soutien

- Le fournisseur devra élaborer du matériel de formation et des systèmes de soutien (pour que le personnel et les collaborateurs de la CSMC puissent mener efficacement des évaluations d'applications et promouvoir la bibliothèque d'applications à la fois en ligne et en personne).

Quelques exemples de matériel de formation et de systèmes de soutien

- Matériel de formation :
 - manuels et guides de l'utilisateur
 - modules de formation en ligne
 - tutoriels vidéo
 - webinaires et ateliers
 - FAQ et fiches de référence rapide
 - listes de vérification pour l'évaluation
- Systèmes de soutien :
 - assistance technique
 - réseaux de mentorat et de soutien par les pairs
 - plateformes de collaboration
 - séances régulières de bilan et de rétroaction
 - trousse d'outils promotionnels
 - base de connaissances

Le Plan de marketing et de promotion pour la bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale

Le fournisseur retenu sera responsable d'élaborer un plan de marketing et de promotion comprenant les éléments suivants :

1. Positionnement

- Le fournisseur devra élaborer une stratégie qui positionne la bibliothèque nationale d'applications de santé mentale de la CSMC comme une ressource fiable en matière d'outils numériques de santé mentale au Canada. Cela comprend l'élaboration de messages clés, d'une identité

visuelle et de lignes directrices pour la marque, en se conformant aux lignes directrices de la CSMC en matière d'image de marque.

2. Stratégie de communication

- Le fournisseur devra mettre au point une stratégie de communication visant à promouvoir la bibliothèque d'applications auprès de divers publics, notamment les professionnels de la santé mentale, les organisations des systèmes de santé, les concepteurs d'applications, les décideurs politiques et le public. Cette stratégie doit faire appel au marketing numérique, aux relations publiques, aux médias sociaux, aux argumentaires éclair, aux conférences, aux discussions, aux webinaires ainsi qu'aux canaux médiatiques traditionnels. Le type de langage utilisé doit être adapté au groupe spécifique auquel s'adresse la communication. Par exemple, la communication destinée au public sera différente de celle destinée aux décideurs politiques.

3. Sensibilisation et partenariats

- Le fournisseur devra établir des partenariats avec des organisations clés dans les secteurs de la santé mentale et de la santé numérique afin d'étendre la portée et l'utilisation de la bibliothèque d'applications.

4. Participation des utilisateurs

- Le fournisseur devra créer des stratégies pour faire participer les résidents canadiens et promouvoir l'utilisation des applications de la bibliothèque nationale. Ces stratégies peuvent prendre la forme de présentations éducatives, de brefs exposés, de campagnes, de webinaires et d'événements virtuels.

5. Participation de personnes ayant un savoir expérientiel passé ou présent

- Le fournisseur devra collaborer avec des personnes ayant un savoir expérientiel passé ou présent en matière de santé mentale, ainsi qu'avec des bénéficiaires de services de santé mentale, dans le but de contribuer activement à l'élaboration, à la promotion et à l'évaluation continue de la bibliothèque d'applications. Leurs précieux commentaires permettront de faire en sorte que la bibliothèque soit flexible et inclusive et qu'elle réponde aux besoins de la clientèle.
 - Le fournisseur est invité à solliciter l'expertise du Conseil des jeunes et du Groupe couloir de la CSMC.

6. Suivi et évaluation

- Le fournisseur devra mettre en place des paramètres de mesure et des processus pour évaluer l'efficacité du plan de marketing et de promotion, en se concentrant sur la participation des utilisateurs et sur le rayonnement global de la bibliothèque.

Exigences en matière de produits livrables

- Les produits livrables devront être rédigés en anglais uniquement.
- Tous les documents élaborés dans le cadre de ce projet doivent respecter les lignes directrices de la CSMC en matière d'image de marque. Ces lignes directrices seront transmises au fournisseur retenu lors de la phase de lancement du projet et devront être strictement respectées afin de garantir la cohérence et la concordance avec l'identité visuelle et les messages de la CSMC. Les principes d'accessibilité de la CSMC exigent que tout le contenu en ligne soit conforme au *Web Content Accessibility Guidelines 2.0 AA* (lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web).
- Une fois le projet terminé, tous les fichiers et documents de travail, notamment, mais sans s'y limiter, les fichiers sources, les actifs et toute documentation afférente, deviendront la propriété exclusive de la CSMC. Le fournisseur retenu devra transférer tous ces fichiers dans leur format original et modifiable à la CSMC à la fin du projet.

Tâches principales et résultats attendus

Numéro de tâche	Tâche	Description	Rôle du fournisseur	Date d'échéance
1	Plan de communications	Élaborer un plan exhaustif pour communiquer le processus national d'évaluation des applications de santé mentale aux collaborateurs et au public.	Créer et parachever le plan de communications, en veillant à ce qu'il soit compréhensible pour tous les collaborateurs participant à l'évaluation nationale des applications de santé mentale.	14 mars 2025
2	Plan de marketing et de promotion	Élaborer une stratégie de marketing et de promotion détaillée pour le système national d'évaluation des applications de santé mentale de la CSMC, en collaboration avec les principaux partenaires.	Créer et mettre en œuvre un plan qui englobe les stratégies de marketing et la mobilisation des collaborateurs pour promouvoir le système national d'évaluation des applications en santé mentale.	14 mars 2025
3	Documentation pour les concepteurs d'applications	Créer des documents qui guideront les concepteurs d'applications sur la manière de soumettre leurs applications à l'examen selon le cadre de la CSMC.	Concevoir et compiler des documents faciles à comprendre pour aider les concepteurs à soumettre leurs applications.	14 mars 2025
4	Appel public	Rédiger un appel public	Planifier et mettre en	14 mars

Numéro de tâche	Tâche	Description	Rôle du fournisseur	Date d'échéance
	d'applications de santé mentale	invitant les concepteurs d'applications de santé mentale à soumettre leurs applications à des fins d'évaluation.	œuvrer une stratégie d'appel public à la soumission d'applications, en veillant à atteindre un grand nombre de personnes.	2025
5	Communication relative à l'utilisation de la bibliothèque d'applications	Élaborer des documents pour informer le public et les praticiens sur la manière d'accéder à la bibliothèque d'applications et de l'utiliser.	Établir un mode de communication clair et accessible destiné à informer le public et les praticiens sur l'utilisation de la bibliothèque d'applications.	14 mars 2025
6	Communication avec les collectifs sur la cybersanté mentale et sur le Modèle de soins par paliers 2.0	Aider la CSMC à tirer parti des collaborations existantes pour promouvoir la bibliothèque et l'évaluation d'applications.	Travailler avec les collectifs sur la cybersanté mentale et sur le Modèle de soins par paliers 2.0 pour faciliter les efforts de promotion.	14 mars 2025

Exigences relatives à la proposition

1. Qualifications du fournisseur

- **Expérience et expertise** : Décrivez votre expérience et votre expertise en matière de mise en œuvre de solutions de santé numérique, de marketing et de mobilisation de collaborateurs.
- **Études de cas ou exemples** : Veuillez inclure toute étude de cas pertinente ou des exemples de projets similaires.

2. Plan de travail

- **Approche** : Décrivez votre approche concernant la mise en œuvre et la commercialisation de la bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale de la CSMC.
- **Calendrier et étapes** : Présentez des calendriers détaillés qui décrivent les principales étapes et les produits livrables du projet. En outre, prévoyez des réunions de projet ou des vérifications afin de préserver la continuité des communications et la cohérence au sein de l'équipe de projet et des collaborateurs.

3. Budget

- 60 000 \$, tous frais et taxes compris
- **Ventilation** : Fournissez une ventilation détaillée du budget pour la mise en œuvre ainsi que le plan de marketing et de promotion, y compris tous les fichiers définitifs.
- **Coûts supplémentaires** : Indiquez toutes les dépenses prévues liées à des composants avancés ou à des essais futurs.

4. Références

- **Coordonnées** : Indiquez les coordonnées de personnes-ressources pour au moins deux projets similaires.

Lignes directrices relatives à la soumission

- **Date limite** : Les propositions doivent être soumises au plus tard le **dimanche 8 décembre 2024**. Mentionnez « Appel d'offres – Bibliothèque nationale d'applications dédiées à la santé mentale » dans la ligne d'objet de votre courriel.
- **Format** : Les propositions doivent être soumises en **format PDF** et ne doivent pas dépasser **10 pages**. Veuillez faire tout votre possible pour que les renseignements figurant dans votre proposition soient brefs et concis.
- **Coordonnées** : Pour la soumission de propositions et pour toute question ou tout commentaire, veuillez communiquer avec :
Sapna Wadhawan
Gestionnaire de programme
Courriel : swadhawan@commissionsantementale.ca

Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées en fonction des critères suivants :

Critères d'évaluation	Précisions
Expérience et qualifications du fournisseur	L'expertise avérée du fournisseur en matière de sciences de la mise en œuvre et de stratégies de promotion et de marketing ayant pour but d'améliorer l'accès aux services de santé ou de santé mentale et de bien-être sera évaluée.
Qualité et faisabilité du plan de travail	Les critères serviront à évaluer la clarté des produits livrables et la compréhension par le fournisseur des exigences à respecter, notamment en ce qui concerne les délais et l'affectation des ressources. En outre, l'expérience pertinente du fournisseur, ses stratégies de communication et les mesures proposées pour surveiller la réussite du projet seront évaluées.
Rentabilité et gestion du projet	L'efficacité du budget et la qualité de la démarche de gestion du projet seront évaluées.

Critères d'évaluation	Précisions
Concordance avec les objectifs de la CSMC	La compréhension démontrée par le fournisseur des buts et objectifs de la CSMC sera évaluée.
Compréhension de l'accès à la santé numérique au Canada	La compréhension du fournisseur concernant les défis et les possibilités liés à l'accès aux outils de santé numérique au Canada sera évaluée.
Connaissance des normes mondiales	Les connaissances du fournisseur en matière de normes internationales pour les outils de santé numérique seront évaluées.
Méthodologie	Les critères serviront à évaluer l'approche globale du fournisseur et son cadre théorique pour le projet. Les évaluateurs vérifieront si le fournisseur a expliqué en quoi la méthodologie correspond aux objectifs du projet et s'il a tenu compte des limites et des risques éventuels, et examineront des considérations éthiques telles que la confidentialité et la protection des données.
Expérience de travail avec des collaborateurs divers, notamment des personnes ayant un savoir expérientiel passé ou présent	L'expérience du fournisseur en matière de travail avec divers collaborateurs, notamment les personnes ayant un savoir expérientiel passé ou présent en matière de santé mentale, les groupes de défense des droits et les populations sous-représentées sera évaluée. On cherchera notamment à déterminer si le fournisseur a démontré sa capacité à faire participer diverses sources d'information à la prise de décision, à favoriser des relations inclusives et à mettre en évidence la manière dont leur rétroaction a permis d'améliorer l'engagement, les services ou la confiance au sein des communautés.

La CSMC est impatiente de recevoir votre proposition et de travailler en partenariat avec vous pour lancer et promouvoir cette ressource importante relative aux services de cybersanté mentale au Canada.

Annexe A

Modalités d'évaluation

1. Examen de base ORCHA

- **Aperçu** : L'examen de base ORCHA est un processus prérequis conçu pour évaluer les applications dédiées à la santé mentale.
- **Domaines d'intérêt** : L'examen évalue la confidentialité et la sécurité des données, l'assurance clinique, la convivialité et l'accessibilité.
- **Critères** : Les applications qui obtiennent une note de 65 % ou plus lors de l'examen de base ORCHA passent à l'étape d'évaluation suivante.

2. Cadre d'évaluation des applications de santé mentale de la CSMC

- **Normes** : Le cadre d'évaluation de la CSMC pour les applications de santé mentale évalue les applications en fonction des critères suivants :
 - Données et confidentialité.
 - Preuves cliniques.
 - Convivialité et accessibilité.
 - Sécurité culturelle, responsabilité sociale et équité.
 - Souveraineté accrue des données.
- **Critère de réussite** : Seules les applications qui obtiennent 70 % ou plus pour ces critères répondent aux normes d'évaluation du cadre.
- **Report des notes** : Les notes obtenues pour les données et la confidentialité, l'assurance clinique, ainsi que la convivialité et l'accessibilité sont reportées à partir de l'examen de base ORCHA.

3. Examen approfondi : Cadre d'évaluation de la CSMC pour les applications de santé mentale

- **Volets supplémentaires** : L'examen approfondi comporte deux autres volets :
 - Sécurité clinique optimisée.
 - Sécurité et stabilité technique accrues.
- **Distinctions** : Les applications qui passent avec succès l'examen approfondi reçoivent des distinctions spéciales affichées bien en vue sur leur page d'accueil dans la bibliothèque d'applications.

Annexe B

Foire aux questions

1. Qui évalue les applications?

La Commission de la santé mentale du Canada (CSMC), un organisme sans but lucratif canadien, s'efforce de générer des changements importants par le biais d'initiatives qui soutiennent la santé mentale communautaire et comblent les lacunes dans les services de santé mentale. Pour évaluer les applications de santé mentale, la CSMC collabore avec l'*Organisation for the Review of Care and Health Apps* (ORCHA).

ORCHA, basé au Royaume-Uni, est l'un des principaux fournisseurs mondiaux d'évaluations d'applications de santé et de soins. Cet organisme propose une évaluation objective et indépendante des applications médicales et de santé. Bien qu'ORCHA ne fournisse pas de services réglementaires, il met en évidence les questions réglementaires susceptibles de nécessiter un examen plus approfondi. La mission d'ORCHA est d'améliorer les soins grâce à l'intégration sécuritaire de solutions de santé numériques, en favorisant des soins plus efficaces et centrés sur la personne.

Les applications qui obtiennent une note de 65 % ou plus lors de l'examen de base ORCHA passent ensuite à l'évaluation de la CSMC.

2. Comment l'examen de base ORCHA est-il exécuté et noté?

- **Confidentialité et sécurité des données** : Évalue les protocoles de gestion, de partage, de stockage et de suppression sécurisée des données, et précise qui a accès aux données.
- **Assurance clinique** : Évalue la gestion des risques pour l'utilisateur, la participation de professionnels qualifiés à la conception de l'application et le bien-fondé des allégations de l'application.
- **Convivialité et accessibilité** : Examine la facilité d'utilisation de l'application et sa conformité aux normes d'accessibilité.

3. Comment l'évaluation de la CSMC est-elle exécutée et notée?

- Le cadre d'évaluation de la CSMC pour les applications de santé mentale évalue rigoureusement les applications en fonction de critères visant à garantir leur efficacité, leur sécurité et leur qualité. Il vise notamment à examiner le contenu fondé sur des données probantes, l'expérience de l'utilisateur et les mesures relatives à la confidentialité des données. Les notes sont attribuées sur la base de la performance par rapport aux normes prédéterminées, avec un seuil minimum requis pour obtenir l'approbation. Le cadre comprend des critères additionnels spécifiques aux normes canadiennes, tels que la sécurité culturelle, la responsabilité sociale, l'équité et la souveraineté accrue des données.

4. Quelle est la différence entre l'examen de base ORCHA, le cadre d'évaluation de la CSMC pour les applications de santé mentale et l'examen approfondi de la CSMC?

- **Examen de base ORCHA** : Propose une évaluation globale complète basée sur des normes internationales établies pour les applications de santé mentale.
- **Cadre d'évaluation des applications de santé mentale de la CSMC** : Ce cadre s'appuie sur l'examen de base ORCHA, en y intégrant des normes propres au Canada, notamment la sécurité culturelle, la responsabilité sociale, l'équité et la souveraineté accrue en matière de données.
- **Examen approfondi de la CSMC** : Comprend deux évaluations avancées facultatives :
 - **Sécurité clinique optimisée.**
 - **Sécurité et stabilité technique accrues.**

L'examen approfondi prévoit une analyse plus poussée, avec des coûts supplémentaires possibles pour les essais avancés, tels que les vérifications de résistance à l'intrusion à des fins de sécurité. Les concepteurs qui choisissent des volets approfondis sont responsables de toutes les dépenses qui s'y rattachent.



Commission de la santé mentale
du Canada Mental Health
Commission
of Canada

Commission de la santé mentale du Canada, 2024

350, rue Albert, bureau 1210

Ottawa (Ontario) K1R 1A4

Tél. : 613.683.3755

Télééc. : 613.798.2989

 @CSMC_MHCC  /theMHCC

 /1MHCC  @theMHCC

 /Mental Health Commission of Canada

 /theMHCC