



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

Demande de propositions

**Commission de la santé
mentale du Canada Nouveau
site Web de l'entreprise –
Conception EU
(expérience utilisateur) et
accessibilité
Conformité**



This document is also available in English.



Les points de vue exprimés dans le présent document représentent uniquement ceux de la Commission de la santé mentale du Canada. La production de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

Introduction

La Commission recherche une agence numérique pour concevoir et développer un *nouveau site Web institutionnel*, intégrant une expérience utilisateur (EU) entièrement moderne, une accessibilité conforme aux WCAG 2,2 AA et un système de conception unifié conforme au Guide de marque de la Commission.

Le nouveau site Web devra traiter et corriger tous les problèmes d'accessibilité, d'EU et de cohérence relevés dans les rapports du projet « Accessibilité et EU » mené conjointement par la Commission et le CIAO.

Ce projet s'appuiera sur les conclusions et les recommandations du projet d'accessibilité et d'expérience utilisateur (décembre 2025 à février 2026) pour garantir :

- La conformité totale aux WCAG 2,2 AA
- Une EU et un système de conception unifiés
- Un style visuel cohérent, conforme au Guide de marque de la Commission
- Une architecture de l'information modernisée et une conformité améliorée en matière d'utilisabilité
- Un site Web évolutif et facile à gérer, qui appuie le mandat national de la Commission.

Le fournisseur retenu devra concevoir, mettre au point, valider et documenter un nouveau site Web entièrement accessible, respectant ou surpassant les exigences des WCAG 2,1 niveau AA et de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Les travaux s'appuieront sur les conclusions des vérifications actuelles de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité, et tiendront également compte de toute exigence supplémentaire en matière d'ergonomie, d'accessibilité, de technique ou de gestion d'entreprise relevée au cours des étapes de découverte, de conception et de mise en œuvre.

À propos de la Commission

La Commission de la santé mentale du Canada est un organisme de santé pancanadien qui se consacre à l'amélioration des résultats en matière de santé mentale pour toutes les personnes vivant au Canada.

En tant qu'organisme indépendant à but non lucratif et d'intérêt public, la CSMC collabore avec des experts et des organisations de premier plan à l'échelle nationale et internationale, ainsi qu'avec des personnes ayant un savoir expérientiel passé et présent, afin d'élaborer des lignes directrices, des normes et des stratégies nationales, de promouvoir l'innovation

et les pratiques exemplaires, de réduire la stigmatisation, d'améliorer les connaissances en matière de santé mentale, de concevoir et d'offrir de la formation par l'intermédiaire de sa division *Changer les mentalités*, et d'appuyer tous les ordres de gouvernement pour améliorer les résultats en matière de santé mentale pour toute la population canadienne. La CSMC est à la tête de l'élaboration et de la diffusion de programmes et d'outils novateurs visant à soutenir la santé mentale et le bien-être de la population canadienne. Dans le cadre du mandat unique qui lui a été confié par le gouvernement du Canada, la CSMC aide les organisations et les gouvernements des paliers fédéral, provincial et territorial à mettre en œuvre des politiques publiques saines.

Contexte du projet

En 2025-2026, la Commission a mené une vérification approfondie de son site Web institutionnel, comprenant notamment :

- Vérification d'accessibilité
- Évaluation de l'expérience utilisateur

Nous sommes à la recherche :

- d'un nouveau design intégrant d'emblée les exigences en matière d'accessibilité
- d'une bibliothèque de composants cohérente pour tous les modèles
- d'interactions prévisibles dans la navigation, les formulaires, les fiches et les filtres
- d'une structure de contenu compréhensible et intelligible, englobant des titres, des libellés, des listes et du texte de remplacement
- d'une documentation continue et d'une capacité interne améliorée pour maintenir un contenu accessible
- d'un système de traduction stable et convivial permettant à notre équipe de gérer le contenu en anglais et en français avec confiance et cohérence (WPML)

Publics cibles

Le nouveau site Web de la CSMC doit être conçu pour répondre aux besoins de divers publics nationaux, notamment :

- Décideurs politiques gouvernementaux
- Acteurs influents et décideurs du secteur de la santé et de la santé mentale
- Partenaires de l'écosystème de la santé mentale
- Administrateurs, professionnels et praticiens des soins de santé
- Chercheurs et universitaires
- Employeurs et professionnels des RH

- Personnes dotées d'un savoir expérientiel passé et présent
- Public général, souhaitant obtenir des renseignements sur la santé mentale

Ce site Web doit pouvoir s'adapter aux utilisateurs possédant différentes compétences numériques, ayant des besoins en matière d'accessibilité et utilisant différents types d'appareils.

Objectifs

Le fournisseur sera chargé de mettre en place un nouveau site Web de la Commission répondant aux objectifs suivants :

- Exigences d'accessibilité : conformité aux WCAG 2,2 niveau AA
- Mise au point d'un système de conception EU qui est convivial, complet et accessible

Le nouveau site Web doit offrir :

- Des interactions prévisibles
- Une charge cognitive réduite
- Une navigation et des filtres clairs
- Des fonctionnalités cohérentes sur l'ensemble du site
- Des formulaires accessibles et un contenu dynamique
- Des mises en page adaptatives compatibles avec tous les appareils

Tous les éléments de conception doivent respecter :

- Les directives de marque de la CSMC (couleurs, typographie, ton)
- La conception centrée sur l'expérience utilisateur
- Les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- Un code épuré et bien documenté
- Des modèles de page réutilisables
- Un flux de travail de contenu accessible et pérenne

Portée des travaux

Phase de découverte

- Analyse de toutes les conclusions du rapport sur l'accessibilité et l'expérience utilisateur (EU).
- Validation des besoins des utilisateurs, des types de contenu et des exigences en matière de flux de travail.

Refonte de l'expérience utilisateur (EU) et de l'architecture de l'information (AI)

- Amélioration de l'architecture de l'information pour plus de clarté et une meilleure recherche.

- Création de maquettes fonctionnelles pour tous les modèles clés.
- Standardisation des interactions entre les composants en fonction des conclusions de l'analyse de l'EU.

Conception de l'interface utilisateur

- Conception professionnelle du site Web reflétant l'identité et le ton de la CSMC
- Conception du site Web utilisant les couleurs et les polices de marque de la CSMC
- L'interface utilisateur (IU) doit être conforme aux normes d'accessibilité
- Utilisation des polices de marque de la CSMC
- Précision des modèles en matière de typographie et d'espacement
- Les boutons, liens, formulaires, cartes, éléments de navigation et filtres doivent être créés en utilisant les couleurs de marque de la CSMC
- Application des recommandations d'accessibilité à la conception
- Définir les événements IU sur les menus et les boutons (survol, accent, actif, désactivé)

Développement du site Web

- Construit à l'aide du CMS WordPress
- Modèles WordPress réutilisables
- Utilisation d'un thème avec un constructeur de pages (Elementor Pro)
- Améliorations des services (backend)
 - Fonctionnalité de traduction de contenu
 - Améliorations de la fonctionnalité de recherche et du système de balisage
 - Environnement d'hébergement et nettoyage
 - Archivage des anciens contenus
- Mettre en œuvre la conformité aux normes d'accessibilité dans les modèles
- S'assurer que tous les éléments respectent les normes WCAG 2,2 AA (hiérarchie des titres et balises aria)
- Intégrer des fonctionnalités d'accessibilité multimédia (sous-titres ouverts, transcriptions, commandes)

Tests et validation

- Analyse automatisée des WCAG
- Tests manuels par des experts
- Tests de technologies d'assistance
- Tests d'expérience utilisateur (EU) par rapport aux normes du système de conception

Portée de la migration de contenu : La migration du contenu n'inclut pas la réécriture du contenu, la révision éditoriale ni la refonte de l'architecture de l'information, sauf indication contraire expresse dans le présent appel d'offres.

Modèles de pages accessibles : Toutes les pages actives du site Web seront reconstruites à l'aide de nouveaux modèles de pages accessibles développés dans le cadre de ce projet. L'ensemble du contenu — texte, images, formulaires, fiches et navigation — doit respecter les normes WCAG 2,2 AA.

Exigences relatives au développement en arrière-plan (backend): Nos sites Web actuels, en anglais et en français, sont hébergés sur des domaines distincts, mais le processus de traduction et la synchronisation du contenu entre les deux ne sont pas harmonisés.

1. Améliorations de la fonctionnalité multilingue

Nous avons besoin :

- **Gestion améliorée du contenu bilingue**, garantissant que les versions anglaise et française de chaque page soient correctement reliées et gérées au sein de WordPress.
- **Processus de traduction précis et fiables**, afin que le contenu soit correctement restitué sur les deux sites.
- **Flux de travail rationalisés** pour éviter les traductions obsolètes, manquantes ou incohérentes entre les domaines.

Notre objectif est de mettre en place un système de traduction stable et convivial permettant à notre équipe de gérer le contenu en anglais et en français avec assurance et cohérence.

2. Améliorations de la fonctionnalité de recherche et du système de balisage

La recherche actuelle sur le site ne fournit pas de résultats pertinents ni fiables. Nous avons besoin :

- **d'une structure améliorée de balisage et de métadonnées** conforme aux pratiques exemplaires de WordPress.
- **d'une pertinence de recherche renforcée**, permettant d'utiliser les balises, les catégories, les champs personnalisés et autres métadonnées de WordPress comme mots-clés de recherche.

Cette mise à jour devrait améliorer considérablement la visibilité et la facilité de découverte du contenu sur l'ensemble du site.

3. Configuration et nettoyage de l'environnement d'hébergement

Notre environnement d'hébergement Pantheon actuel contient des répertoires obsolètes et des fichiers anciens provenant des versions précédentes du site Web. Certains de ces fichiers sont toujours indexés par Google et ne reflètent pas la structure ni le contenu actuels du site Web. Afin de garantir que le site Web remanié repose sur une base épurée et moderne, nous nécessitons :

- Un nouvel environnement d'hébergement Pantheon propre, créé sous le même compte Pantheon, mais sans reprendre aucun répertoire ancien ni aucun vestige -au niveau des fichiers de la configuration précédente.
- La conservation de la base de données existante, garantissant qu'il n'y ait aucune perte de contenu courant, de taxonomies, d'utilisateurs ou de données opérationnelles. Seuls les fichiers au niveau des répertoires-et les ressources obsolètes seront exclus.
- La configuration du flux de travail multi-environnement standard de Pantheon, comprenant :
 - L'environnement de développement (production active et travail sur les fonctionnalités)
 - L'environnement de préproduction (assurance qualité, essais et validations)
 - L'environnement de production (site en ligne)
 - Un pipeline CI/CD entièrement mis en œuvre, prenant en charge le contrôle de version, les déploiements contrôlés et les pratiques de conception modernes.
 - Le tri de la visibilité de recherche, garantissant que les chemins d'accès obsolètes ou les URL de l'ancien hébergement ne soient plus indexés ni associés à la nouvelle configuration.

4. Archivage du contenu obsolète

Certains contenus existants sur le site Web sont obsolètes, mais continuent de générer un trafic important. Plutôt que de supprimer ou de rediriger ces pages, nous souhaitons :

- Une section « Archives » dédiée où tout le contenu obsolète peut être stocké et consulté sans apparaître dans la navigation principale ni dans la structure actuelle du contenu.
- La conservation de toutes les URL existantes pour le contenu archivé afin de garantir que le trafic, la valeur du référencement naturel (SEO) et le suivi analytique restent intacts.

- Une visibilité limitée à la section « Archives », ce qui signifie que les pages archivées sont accessibles et consultables au sein de cette section, mais n'apparaissent pas sur les pages principales, dans les menus de navigation ou dans les zones de contenu mise en avant.
- Une taxonomie ou une structure d'archives claire et organisée, garantissant que les documents archivés peuvent être facilement parcourus ou retrouvés si nécessaire.

Aucune perte de trafic de recherche, garantissant que les pages archivées continuent d'apparaître dans les moteurs de recherche externes et conservent leurs performances historiques.

Intégration des outils d'analyse : Le fournisseur est chargé d'intégrer les comptes Google Analytics et Google Tag Manager (GTM) existants de la CSMC au nouveau site Web, en garantissant la continuité du suivi et de la collecte de données dès le lancement.

Préservation du référencement naturel (SEO) et conformité à l'AEO : Le fournisseur est chargé de veiller à ce que tous les éléments existants de référencement naturel sur-page soient préservés et transférés vers le nouveau site Web. Ceci comprend, mais sans s'y limiter, les méta-titres, les méta-descriptions, la structure des titres, les textes de remplacement, le maillage interne et les balises URL. Aucune valeur SEO existante ne doit être perdue à la suite de la migration du site web.

Le fournisseur doit également concevoir et développer le nouveau site web en utilisant les pratiques exemplaires actuelles et évolutives en matière de recherche afin d'améliorer la visibilité tant sur les moteurs de recherche traditionnels que sur les plateformes émergentes de recherche et de réponse pilotées par l'IA. Le fournisseur est censé évaluer, recommander et mettre en œuvre des améliorations à l'architecture du site, aux modèles, aux structures de contenu et à la configuration technique, le cas échéant, afin de renforcer l'optimisation globale et la visibilité.

La solution doit soutenir les objectifs à long-terme de l'organisation liés à la visibilité dans les moteurs de recherche, à l'autorité de la marque et à l'adaptabilité, et doit permettre la mise en œuvre future d'améliorations en SEO ou en optimisation de la recherche-sans nécessiter une refonte fondamentale du site.

Gouvernance et rétroaction : L'équipe de projet de la CSMC organisera une séance d'examen formelle par semaine. Les retours d'information seront consolidés et transmis sous la forme d'une réponse unique et unifiée. Une validation écrite formelle est requise avant que chaque phase ne puisse se poursuivre. Le fournisseur tiendra à jour un registre des modifications répertoriant toutes les révisions approuvées. L'équipe de projet est dirigée

par Ian Peralta, spécialiste en marketing numérique et communication, en tant que gestionnaire du site Web.

Propriété intellectuelle après paiement intégral : Tous les livrables — y compris les designs, le code source, la documentation, les maquettes fonctionnelles et les bibliothèques de composants — deviennent la propriété exclusive de la Commission de la santé mentale du Canada. Les fournisseurs doivent divulguer toutes les bibliothèques open source, les composants tiers et les plugiciels propriétaires utilisés, et confirmer que toutes les licences applicables seront transférées à la CSMC à l'achèvement du projet

Sécurité, confidentialité et conformité : Le site Web doit être conforme à la LPRPDE et à la législation provinciale applicable en matière de protection de la vie privée. Les exigences comprennent :

- Un mécanisme de consentement aux témoins (*cookies*) conforme
- Un traitement sécurisé de toutes les informations personnelles identifiables (IPI) recueillies via des formulaires ou des abonnements
- Des pratiques de développement sécurisées (protection contre les injections SQL, les attaques XSS et les accès non autorisés)
- Un examen de la conformité en matière de confidentialité de tous les outils et extensions tiers

Une documentation fournie par le fournisseur sur les pratiques de sécurité et les vulnérabilités connues.

Hors du champ d'application

- Réécriture ou rédaction de contenu
- Correction de l'accessibilité des PDF (archivés tels quels)
- Création de nouveaux éléments multimédias
- Saisie continue de contenu après le lancement
- Intégrations tierces non mentionnées dans cet appel d'offres
- Configuration ou personnalisation du CRM
- Identification ou catégorisation indépendante du contenu existant sans directives de la CSMC (le fournisseur fournira uniquement des conseils sur les pratiques exemplaires)
- Frais d'hébergement (accord existant maintenu sauf proposition contraire)
- Licences logicielles (p. ex. Elementor Pro, WPML) sauf si incluses dans la proposition du fournisseur
- Toute suppression de contenu non explicitement approuvée par l'équipe

Tout travail hors du cadre convenu est soumis à une procédure distincte de demande de modification

Produits livrables

Le fournisseur doit remettre :

- Un plan de projet détaillé et un calendrier
- Une architecture de l'information complète et des maquettes fonctionnelles
- Une conception de site Web moderne, conforme aux normes d'accessibilité et conviviale sur le plan de l'expérience utilisateur
- Toutes les conceptions visuelles de l'interface doivent être conformes à l'identité visuelle de la CSMC
- Une conception élaborée à l'aide du CMS WordPress
- Un dossier de validation WCAG 2,2 AA (automatisé et manuel)
- La documentation des composants et les directives relatives au contenu
- Des séances de formation du personnel et des documents de transfert
- Un soutien au lancement et une période de stabilisation

Soutien technique

Le fournisseur doit inclure une période clairement définie de support technique post-lancement dans le cadre du coût de base du projet, débutant au lancement final du site web. Le fournisseur doit préciser la durée de cette période de support incluse en mois et décrire clairement l'étendue des services fournis.

Au minimum, le support technique post-lancement inclus doit couvrir :

- Résolution des bogues ou des défauts liés à la solution livrée

Corrections de problèmes techniques affectant la fonctionnalité, les performances ou la sécurité. Le fournisseur doit également décrire clairement :

- Disponibilité du support, y compris les jours et les heures supplémentaires de couverture
- Temps de réponse prévus
- La méthode par laquelle le soutien sera fourni (par exemple, courriel, système de demandes d'assistance)
- Les limites ou exclusions applicables au support inclus

De plus, le fournisseur doit inclure des options clairement définies et tarifées séparément pour le support technique continu et la maintenance après la fin de la période de support post-lancement incluse. Ces options doivent, au minimum, décrire :

- Le modèle de soutien (par exemple, mensuel, trimestriel, annuel, forfaitaire, horaire)
- Services inclus, tels que :
- Mises à jour du système de gestion de contenu (CMS), des extensions (plug-ins) et des logiciels associés
- Surveillance de la sécurité et application des correctifs
- Services de sauvegarde et de récupération
- Surveillance et optimisation de la performance
- Corrections de bogues
- Disponibilité du service et attentes en matière de réponse
- Structure tarifaire
- Les hypothèses formulées et les dépendances associées

Qualifications du fournisseur

Les fournisseurs doivent démontrer :

- Une expérience avérée dans la réalisation de sites Web conformes aux WCAG 2.x AA
- Une expertise en conception EU et en normalisation des interactions
- Une expérience auprès de grandes organisations axées sur le contenu ou du secteur public
- De solides compétences en développement WordPress
- Une expérience dans la mise en œuvre ou la réalisation de vérifications d'accessibilité
- La capacité à livrer dans un délai de 4 mois

Exigences relatives à la proposition

Les propositions doivent inclure :

- Un résumé
- La méthodologie proposée
- Un plan de travail avec calendrier
- Un plan de mise en conformité en matière d'accessibilité
- Une stratégie relative à l'expérience utilisateur et au système de conception
- Les biographies et les rôles des membres de l'équipe
- Une ventilation du budget
- Des stratégies de gestion des risques
- Au moins deux projets comparables
- Les fournisseurs doivent fournir deux références de clients pour des projets de sites Web comparables axés sur l'accessibilité ou l'expérience utilisateur, ainsi que leurs coordonnées.

Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées sur la base des critères suivants :

- Qualité et faisabilité de l'approche
- Solidité de la stratégie de mise en conformité en matière d'accessibilité (en adéquation avec la vérification)
- Approche du système de conception EU
- Qualité technique et durabilité
- Expertise et capacités de l'équipe
- Coût et valeur globale

Annexes (disponibles sur demande)

- Annexe A — Résumé des enjeux soulevés lors de la vérification
- Annexe B — Conclusions relatives à l'expérience utilisateur (figures 1 à 5)
- Système de couleurs, boutons/liens, filtres, cartes, références.
- Annexe C — Pages évaluées (21 pages)
- Liste complète des pages vérifiées.
- Annexe D — Exigences relatives au développement en arrière-plan (*backend*)

Comment soumettre une proposition

La date limite pour la soumission des propositions (« date limite de soumission des propositions ») et l'échéancier général du processus de demande de propositions (« échéancier ») sont indiqués sur la page couverture et ci-dessous.

- Date de publication de la demande de propositions : **29 avril 2026**
- Date limite pour poser des questions : **6 mai 2026**
- Date limite pour les réponses de la CSMC : **13 mai 2026**
- Date limite de soumission des propositions et de la déclaration relative aux conflits d'intérêts éventuels : **20 mai 2026**
- Annonce de la proposition gagnante : **1^{er} juin 2026**

La CSMC se réserve le droit, sans responsabilité ni pénalité et à sa seule discrétion, de modifier l'échéancier susmentionné.

Veuillez envoyer vos propositions à [Ian Peralta](#), spécialiste en marketing numérique et communication – Marketing et communications, et [Kati Oliver](#), Gestionnaire, Marketing et communications. Toutes les personnes intéressées peuvent poser des questions ou demander des précisions en envoyant un courriel à Ian Peralta.

Les soumissionnaires sont responsables des coûts liés à l'élaboration et à la présentation des propositions, lesquels ne seront pas couverts par la CSMC. Tous les soumissionnaires seront informés par courriel de la décision finale relative à la sélection.



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

Commission de la santé mentale du Canada (2026)

350, rue Albert, bureau 1210

Ottawa (Ontario) K1R 1A4

Tél. : (613) 683-3755

Télééc. : (613) 798-2989

 @CSMC_  /laCSMC

 /1MHCC  @theMHCC

 Commission de la santé mentale du Canada.

 /theMHCC