

Demande de renseignements

POUR

Plateforme numérique de mieux-être

Date de publication : **Le 3 mars 2023**

Clôture de la période de réponses : **Le 17 mars 2023 à 14 h, HAE**

Adresser toute demande de renseignements à :

Chris Zaremba
Agente principale des marchés
Bureau du surintendant des institutions financières
Courriel : contracting@osfi-bsif.gc.ca

Retourner les réponses à :

Chris Zaremba
Agente principale des marchés
Bureau du surintendant des institutions financières
Courriel : contracting@osfi-bsif.gc.ca



OSFI
BSIF

Canada

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

TABLE DES MATIÈRES

- SECTION I – Introduction et marche à suivre pour répondre à la demande de renseignements
 - SECTION III – Questions destinées à l'industrie
-

SECTION I

INTRODUCTION ET MARCHÉ À SUIVRE POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1. Besoin

Le présent document est une demande de renseignements (DDR) visant à recueillir des commentaires sur le projet de marché concernant une plateforme numérique de mieux-être. Dans le cadre de sa Stratégie de mieux-être, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) envisage d'offrir à son personnel un soutien accru en matière de mieux-être par le biais d'une plateforme/application en ligne qui touche aux trois dimensions du mieux-être :

- l'esprit (dimension sociale, psychologique, émotionnelle et intellectuelle)
- la vie (carrière, finances, avoir un but, conciliation travail-vie personnelle, spiritualité, sécurité et soins), et,
- le corps (nutrition, activité physique, repos et consommation de substances)

L'objectif de la DDR est de donner à l'industrie l'occasion de présenter ses capacités et d'obtenir des commentaires sur la stratégie d'approvisionnement du BSIF. Les réponses reçues au cours de ce processus de DDR peuvent être utilisées par le BSIF pour déterminer ce qui devrait être inclus dans un projet de marché qui répondra aux exigences des intervenants internes et sera conforme aux pratiques de l'industrie.

2. Contexte

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation des institutions financières à charte fédérale et des régimes de retraite fédéraux. Sa mission est de protéger les droits et les intérêts des déposants, des titulaires de police, des participants aux régimes de retraite et des créanciers des institutions financières, ainsi que de promouvoir et d'administrer un cadre réglementaire qui permet au public d'avoir confiance dans un système financier concurrentiel. Le BSIF surveille et régleme toutes les banques et l'ensemble des sociétés de fiducie et de prêt, des sociétés d'assurance, des associations coopératives de crédit, des sociétés de secours mutuels et des régimes de retraite constitués ou enregistrés en vertu d'une loi fédérale.

Pour en savoir plus sur le BSIF, dont sa mission et ses objectifs, son histoire, sa structure et son approche en matière de réglementation, visiter son site Web (www.osfi-bsif.gc.ca).

3. Nature de la demande de renseignements

La présente demande d'information n'est pas un appel d'offres. Elle n'entraînera pas l'attribution d'un marché; par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits ici ne doivent pas réserver de stocks ou d'installations ni affecter de ressources sur la foi de l'information contenue dans les présentes. La présente demande n'entraînera pas non plus la création d'une liste de sources

d'approvisionnement; par conséquent, l'absence de réponse d'un fournisseur éventuel à cette demande n'empêchera pas ce dernier de participer à toute activité d'approvisionnement future liée à cette initiative. La présente demande ne se traduira pas nécessairement par l'acquisition des biens ou services décrits ici. Elle vise simplement à solliciter la rétroaction des fournisseurs éventuels sur les questions décrites dans le présent document et ses pièces jointes.

La présente demande aidera à déterminer les méthodes d'approvisionnement que le BSIF devrait envisager. Il pourrait y avoir une demande de propositions (DP) dans de futures activités d'approvisionnement.

4. Communication des réponses

1. **Date d'envoi et destinataire des réponses.** Les répondants intéressés doivent soumettre leurs réponses par voie électronique (par courriel) à l'autorité contractante du BSIF dont les coordonnées figurent à la section 7 ci-après. Les réponses doivent être reçues au plus tard à la date indiquée en page 1.
2. **Ponctualité.** Les répondants doivent s'assurer de répondre à temps, à l'adresse prévue. Comme indiqué précédemment, les réponses peuvent être transmises par voie électronique.
3. **Identification adéquate des réponses.** Chaque répondant doit indiquer clairement dans sa réponse son nom et son adresse ainsi que le numéro de référence et la date de clôture.
4. **Teneur des réponses.**
 - a. Les répondants doivent répondre aux questions de la section II en utilisant la même numérotation.
 - b. On rappelle aux répondants qu'il s'agit d'une demande de renseignements et non d'un appel d'offres et que, à cet égard, ils sont priés d'exprimer leurs préoccupations et de faire des commentaires et, s'il y a lieu, des recommandations concernant la façon dont les exigences ou les objectifs décrits dans le présent document pourraient être satisfaits. Les informations promotionnelles ou de marketing contenues dans les réponses ne seront pas examinées.
 - c. Les réponses ne serviront pas à des fins d'évaluation concurrentielle ou comparative; toutefois, pour faciliter les choses et tirer le meilleur parti des réponses reçues, le BSIF s'attend à ce que la structure décrite ci-après soit respectée.

5. Coût de préparation des réponses

Le BSIF ne remboursera pas les répondants pour les dépenses engagées dans la préparation des réponses.

6. Traitement des réponses

a) **Utilisation des réponses.** Les réponses ne seront pas formellement évaluées. Toutefois, elles pourraient aider le BSIF à élaborer les stratégies d'approvisionnement et les exigences de la demande de propositions connexes. Le BSIF examinera toutes les réponses qu'il recevra avant la date limite. Il pourra, à sa seule discrétion, examiner les réponses reçues après cette date.

b) **Équipe d'examen.** Une équipe composée de représentants du BSIF examinera les réponses. Le BSIF se réserve le droit d'embaucher un expert-conseil indépendant ou d'utiliser les ressources du gouvernement qu'il estime nécessaires pour examiner toute réponse. Il est possible que des membres de l'équipe n'examinent pas toutes les réponses.

c) **Confidentialité.** Les répondants doivent indiquer clairement les passages de leurs réponses qui renferment des renseignements qu'elles considèrent comme exclusifs ou confidentiels. Le BSIF en tiendra compte dans la mesure permise par la *Loi sur l'accès à l'information*.

d) **Suivi.** Le BSIF peut, à son gré, communiquer avec un représentant pour lui poser des questions supplémentaires ou pour clarifier un point d'une réponse. Le BSIF peut, à sa discrétion, demander la tenue d'une réunion à huis clos avec un ou tous les répondants pour discuter plus en détail de leurs réponses et recommandations visant la présente demande.

7. Réunions individuelles avec le BSIF

a) **Réunions individuelles avec les répondants à la DDR.** Le BSIF peut, s'il le juge à propos, communiquer avec un répondant pour lui poser des questions supplémentaires ou pour clarifier un point d'une réponse. Le BSIF peut, à son gré, accepter de rencontrer les répondants afin de leur donner l'occasion de présenter ou de démontrer leurs capacités relativement à la présente DDR.

b) **Lieu.** Toutes les réunions se tiendront virtuellement en utilisant Microsoft Teams.

8. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'un appel à soumissions, le BSIF ne répondra pas forcément aux demandes de renseignements par écrit en faisant circuler ses réponses à tous les éventuels répondants. Aux fins de la présente demande d'information, le BSIF ne répondra qu'aux questions sur le processus la régissant. Les demandes de renseignements supplémentaires concernant les services d'encadrement du haut dirigeant du BSIF (autre ceux contenus dans le présent document) resteront sans réponse. Les répondants qui ont des questions au sujet de la présente demande d'information doivent s'adresser à la personne responsable suivante :

Chris Zaremba
Agente principale des marchés
Bureau du surintendant des institutions financières
Courriel : contracting@osfi-bsif.gc.ca

SECTION III

QUESTIONS DESTINÉES À L'INDUSTRIE

#	Questions
Q1	Votre plateforme offre-t-elle un programme de soutien aux employés et à leur famille qui comprend, au minimum, une prise en charge, des services de soutien psychologique, des services de soutien psychologique en cas de crise, une gestion du stress lié à un incident grave, des services professionnels/consultatifs, des séances d'orientation, du matériel de promotion et de communication et des rapports de surveillance de contrôle de la qualité des programmes?
Q2	Votre plateforme propose-t-elle des auto-évaluations aux utilisateurs et, en fonction de leurs réponses, suggère-t-elle du contenu pertinent ou des mesures adaptées pour contribuer à l'amélioration de leur mieux-être?
Q3	Votre plateforme dispose-t-elle d'une fonctionnalité de recherche qui permet aux utilisateurs de trouver facilement des renseignements pertinents sur le mieux-être, comme des articles, des balados ou des vidéos?
Q4	Votre plateforme dispose-t-elle de contenu interactif, tel que des exercices et des vidéos, pour aider les employés à améliorer leur mieux-être?
Q5	Votre plateforme dispose-t-elle de fonctionnalités qui favorisent la participation active et continue de l'utilisateur, telles que des défis personnels, des programmes axés sur le changement des habitudes au fil du temps, des notifications poussées et des rappels?
Q6	Votre plateforme offre-t-elle la possibilité de faire participer les utilisateurs à des défis de mieux-être en milieu de travail, défis qui les motiveraient à accomplir des tâches liées au mieux-être (en groupe ou individuellement) en compétition avec d'autres utilisateurs du BSIF?
Q7	Votre plateforme utilise-t-elle la ludification, comme les réalisations, les récompenses et les badges, pour aider à conserver la motivation des utilisateurs?
Q8	Votre plateforme permet-elle l'intégration de bracelets intelligents, tels que l'Apple Watch ou les montres FitBit, pour permettre aux utilisateurs de suivre leurs propres données sur la santé, notamment le nombre de pas journaliers, les entraînements et les cycles de sommeil?
Q9	Votre plateforme favorise-t-elle le sentiment d'appartenance à la communauté des utilisateurs grâce à des fonctionnalités de type sociales, telles que de la formation en groupe ou une fonction de clavardage?
Q10	Votre plateforme contient-elle des renseignements ou des outils destinés aux gestionnaires qui leur permettraient d'instaurer une culture de santé et sécurité psychologiques au sein de leurs équipes, par exemple, en renforçant la résilience et en aidant les autres à faire face à des problèmes de santé mentale?
Q11	Est-ce que tout le contenu et les outils de votre plateforme (par exemple, outils de navigation, fonctions de recherche, aide aux utilisateurs) sont offerts dans les deux langues officielles (français et anglais)?
Q12	Votre plateforme est-elle dotée d'une fonction de production de rapport qui permettrait au BSIF de déterminer les taux d'utilisation et de cerner les sujets de préoccupation ou les tendances dans le mieux-être général des utilisateurs, de même que les services ou ressources les plus utilisées?
Q13	Votre plateforme est-elle sécurisée et répond-elle aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels?
Q14	Votre plateforme est-elle dotée d'une fonctionnalité de distribution de nouvelles qui pourrait être utilisée pour promouvoir les communications, la formation et les événements du BSIF liés au mieux-être auprès des utilisateurs de notre organisme?
Q15	Votre plateforme permet-elle d'avoir recours à de courts sondages trimestriels pour mesurer le rendement de l'organisation en matière de mieux-être des employés au fil du temps?



BSIF
OSFI

Q16 Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations à formuler à l'intention du BSIF relativement à ce besoin?