

# Appel à solutions TIC

(technologies d'information et de communication)

## Solutions visant la transition numérique

Pour services destinés à toutes les personnes proches aidantes

Du 15 décembre 2022 au 5 février 2023



**Appui**  
proches aidants

Vous êtes là *pour eux*,  
nous sommes là *pour vous*.

# TABLES DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b><i>L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>CONTEXTE</i></b> .....	<b>3</b>
2.1	L'Appui investit pour favoriser la transition numérique.....	3
2.2	Ententes de partenariats et 2 <sup>e</sup> édition.....	4
<b>3</b>	<b><i>PARAMÈTRES GÉNÉRAUX</i></b> .....	<b>5</b>
3.1	Description de l'appel à solutions TIC.....	5
3.2	Orientations de l'appel à solutions .....	5
3.3	Clientèle visée par l'appel à solutions.....	5
3.4	Objectifs de l'appel à solutions .....	6
3.5	Organismes admissibles.....	6
<b>4</b>	<b><i>RÉPONDRE À L'APPEL À SOLUTIONS TIC   2 OPTIONS</i></b> .....	<b>6</b>
4.1	Types de services .....	11
4.2	Distribution de l'enveloppe .....	11
4.3	Durée des projets.....	11
4.4	Budget.....	11
<b>5</b>	<b><i>PROCESSUS DE SOUMISSION, D'ANALYSE ET DE SÉLECTION DE PROJETS</i></b> .....	<b>13</b>
5.1	Lors de la soumission du projet .....	13
5.2	Analyse et sélection des projets .....	13
<b>6</b>	<b><i>REDDITION DE COMPTES ET ÉVALUATION</i></b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b><i>DOCUMENTS REQUIS</i></b> .....	<b>14</b>
<b>8</b>	<b><i>ÉCHÉANCIER EN BREF</i></b> .....	<b>15</b>
<b>9</b>	<b><i>RENCONTRE D'INFORMATION</i></b> .....	<b>15</b>
<b>10</b>	<b><i>BESOIN D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE?</i></b> .....	<b>15</b>
<b>11</b>	<b><i>ANNEXES</i></b> .....	<b>16</b>
11.1	Terminologies.....	16
11.2	Option A communautaire   Description des formations .....	17
11.3	Option B Myelin solutions   Descriptions de Myelin et de Synerpsy .....	17
11.4	Liste des questions du formulaire de soumission TIC.....	18

# 1 L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS

Créé en 2009, l'Appui pour les proches aidants contribue à favoriser l'émergence d'une conscience sociale favorable aux personnes proches aidantes (PPA) et à améliorer leur qualité de vie. Pour ce faire, l'Appui soutient la mobilisation des acteurs concernés par la proche aidance partout au Québec et soutient le développement d'initiatives régionales pour faciliter le quotidien des PPA.

Le mandat principal de l'Appui consiste ainsi à soutenir le déploiement de services de répit, de soutien psychosocial, de formation et de partage de connaissances. Cela se traduit notamment par le financement des organismes présents dans les milieux et ce, à l'échelle du Québec.

L'Appui offre également [Info-aidant](#), un service professionnel d'écoute, d'information et de références, qui s'adresse aux PPA et à leur entourage, aux intervenants et aux professionnels de la santé. Il s'agit d'un service gratuit et accessible partout à travers la province. Le [répertoire des ressources](#), ainsi que le site Web [appui.org](http://appui.org) constituent aussi des sources d'informations concrètes offertes par l'Appui.

L'Appui propose en outre un programme de formations pour les intervenantes et intervenants, participant activement à l'amélioration continue de la qualité des services offerts. Et, depuis janvier 2021, il offre deux programmes de formation et de soutien en ligne destinés aux PPA.

## L'Appui pour toutes les personnes proches aidantes

Pendant 10 ans, partout au Québec, l'Appui pour les proches aidants d'aînés a accompagné des centaines d'organismes et soutenu leurs projets destinés aux proches aidantes et aidants de personnes âgées. Depuis l'automne 2021, suivant la loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes (LPPA), l'Appui a élargi sa mission. Conséquemment, l'Appui se consacre désormais à l'amélioration de la qualité de vie des PPA, quel que soit leur sexe ou genre, où que ce soit au Québec et quel que soient l'âge ou la condition de la personne aidée.

## 2 CONTEXTE

### 2.1 L'APPUI INVESTIT POUR FAVORISER LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Ces dernières années, la transition numérique s'est fortement accélérée, et ce, dans tous les domaines de nos vies, allant des loisirs en passant par l'accès aux services essentiels. Les technologies numériques ont connu une croissance exponentielle et se sont étroitement intégrées dans nos quotidiens.

Ce contexte est devenu la réalité de tous et les organismes qui soutiennent les PPA n'y échappent pas. Ces organisations ont vécu et vivent leur part de conséquences et d'apprentissages en matière de transformation numérique. En fait, cette nouvelle réalité a fait émerger les défis de la maîtrise du numérique et de l'agilité requise pour maintenir ou adapter les activités à distance.

Nonobstant ces défis, **l'utilisation des technologies de l'information et des communications<sup>1</sup> (TIC) est une avenue très prometteuse** pour soutenir et accompagner les PPA au regard de leurs besoins d'information, de formation et de soutien en complément ou devant l'absence d'autres types de services existants en mode présentiel.

---

<sup>1</sup> Les mots identifiés en rouge dans le texte sont définis à l'annexe 11.1

En effet, les TIC:

- Facilitent l'accessibilité à certains services notamment à l'extérieur des grands centres urbains lorsque les distances sont importantes à parcourir jusqu'à un point de service (enjeu de desserte territoriale).
- S'avèrent une option pertinente pour les PPA ayant, par exemple, un horaire peu flexible ou des enjeux de transport.
- Permettent aux organisations dans un contexte de crise, de pandémie ou d'urgence socio-sanitaire de maintenir une offre de services relativement stable et d'assurer la poursuite rapide du lien entre elles et les PPA.
- Permettent une agilité et une adaptabilité au regard de la conciliation travail-proche aidance.
- Facilitent la rencontre des générations de PPA plus jeunes.
- Favorisent aussi le maintien du contact humain, fort apprécié des PPA, lorsque des modalités synchrones sont disponibles.

En somme, les TIC ont le potentiel d'offrir aux organismes la possibilité de fournir des services qui répondent à des besoins variés, ainsi qu'à une pluralité de profils de PPA, dans des contextes à la fois « réguliers » et « extraordinaires » (ex. : pandémie).

## 2.2 ENTENTES DE PARTENARIATS ET 2<sup>e</sup> ÉDITION

En 2021-2022, grâce à une entente de partenariat avec le **ministère de la Santé et des Services sociaux**, l'Appui s'est vu confier le mandat de développer un **appel à solutions TIC**, afin d'accompagner des organismes souhaitant prendre le virage numérique ou consolider leur démarche de transformation dans le but de mieux soutenir les PPA. Cette entente est l'objet de la mesure 11 du **Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 – Reconnaître pour mieux soutenir**.

Dans le cadre de ce mandat, l'Appui a noué un partenariat avec **Numana**, un OBNL, pour créer des liens forts entre l'industrie des technologies et les organismes engagés dans le soutien aux PPA. Ensemble, ils ont fait la sélection de fournisseurs de services de transformation numérique, afin d'accompagner les OBNL et les entreprises d'économie sociale dans cette transition.

**La première édition ayant confirmé l'importance de soutenir les organismes dans le développement de leurs compétences numériques, l'Appui pour les proches aidants lance la 2<sup>e</sup> édition de son appel à solutions TIC.**

Comme il s'avère complexe de négocier la courbe parfois prononcée du virage numérique, ce financement a pour objectif d'apporter un accompagnement aux organisations qui offrent des services aux PPA. Voici quelques témoignages d'organismes accompagnés en 2022 :

*« Je ne connaissais pas cet outil. Une excellente découverte pour notre organisation. »*

*« Formation très complète avec possibilité d'y retourner pour approfondir et pratiquer les notions apprises, à notre rythme. »*

*« Je suis très satisfaite. Ça répond à un besoin important. »*

## 3 PARAMÈTRES GÉNÉRAUX

### 3.1 DESCRIPTION DE L'APPEL À SOLUTIONS TIC

Solutions visant la transition numérique

Cet appel est dédié à financer des solutions numériques permettant aux entreprises d'économie sociale et OBNL locaux et régionaux œuvrant auprès de PPA de transposer du soutien habituellement offert en mode présentiel vers une modalité en ligne.

### 3.2 ORIENTATIONS DE L'APPEL À SOLUTIONS

**Cet appel à solutions TIC repose sur les mêmes orientations que celles présent dans le cadre du précédent appel à solutions TIC (2021-2022).**

Ces orientations relèvent d'une analyse de résultats d'un sondage mené en 2021 au sein de l'écosystème de la proche aidance, ainsi que de plusieurs entrevues auprès d'organismes et de regroupements nationaux intervenant en proche aidance et d'acteurs clés de l'écosystème technologique. **Les fondements essentiels à la réussite d'une transition numérique** qui ont émergé de ces démarches consultatives sont les suivants, soit l'importance de :

- Soutenir les organisations dans le choix de la technologie à utiliser et offrir du soutien dans l'adaptation des modalités de l'offre de services;
- Accompagner les organisations au niveau technique, c'est-à-dire de faciliter l'installation de la solution TIC et l'appropriation technique de celle-ci par pour les utilisateurs (OBNL et PPA);
- Offrir de la formation aux organisations, ainsi qu'aux PPA, afin de contribuer au développement de leurs compétences numériques et approfondir progressivement leurs connaissances des outils (solutions TIC).

**Les personnes sont au cœur d'une transformation numérique réussie, bien avant la technologie. C'est pourquoi l'appel à solutions TIC place les organisations et les PPA au centre de celui-ci.**

### 3.3 CLIENTÈLE VISÉE PAR L'APPEL À SOLUTIONS

Cet appel s'inscrit dans l'élargissement de la mission de l'Appui à **toutes les personnes proches aidantes**, quels que soient la situation et l'âge de la personne aidée.

*Définition | « Toute personne qui apporte un soutien à un ou à plusieurs membres de son entourage qui présentent une incapacité temporaire ou permanente de nature physique, psychologique, psychosociale ou autre, peu importe leur âge ou leur milieu de vie, avec qui elle partage un lien affectif, familial ou non. Le soutien apporté est continu ou occasionnel, à court ou à long terme, et est offert à titre non professionnel, de manière libre, éclairée et révoquant, dans le but, notamment, de favoriser le rétablissement de la personne aidée, le maintien et l'amélioration de sa qualité de vie à domicile ou dans d'autres milieux de vie<sup>2</sup>.*

<sup>2</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021) *Reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités d'engagement / POLITIQUE NATIONALE POUR LES PERSONNES PROCHES AIDANTES* [En ligne] p.25. (Page consultée le 22-09-2021)

### 3.4 OBJECTIFS DE L'APPEL À SOLUTIONS

Les objectifs de cet appel sont de :

- Augmenter la maîtrise du numérique;
- Faciliter l'intégration d'une solution TIC et favoriser l'appropriation de celle-ci par les utilisateurs;
- Contribuer à la bonification des services offerts par les organismes;
- Outiller les organismes pour qu'ils utilisent la solution TIC en concordance avec leurs actions et visées souhaitées;
- Développer davantage la culture numérique au sein des organismes;
- Faire ressortir le grand potentiel des solutions TIC dans le développement des offres de service.

### 3.5 ORGANISMES ADMISSIBLES

TYPE D'ORGANISME	PRÉCISIONS
<b>Tous les organismes ou coopératives sans but lucratif incorporés dont la mission ainsi que les services ou une partie de ceux-ci sont destinés aux personnes proches aidantes sont admissibles.</b>	Tous les organismes, à portée locale et régionale, ayant ou non des projets actuellement financés par l'Appui peuvent soumettre une demande de financement, à l'exception des organismes financés dans le cadre du premier appel à solutions TIC (2021-2022)  Les organismes fiduciaires ne sont pas admissibles, puisque l'organisme qui soumet un projet doit offrir des services directs aux PPA.

## 4 RÉPONDRE À L'APPEL À SOLUTIONS TIC | 2 OPTIONS

En 2021, l'Appui et Numana, ont effectué une recherche au sein de l'écosystème technologique, afin d'identifier des **entreprises fournisseuses de services de transformation numérique**. Un **appel d'offres** a permis de sélectionner **deux options de solutions TIC** pour les OBNL et les entreprises d'économie sociale, offertes par Communautique ou par Myelin Solutions.

**Pour répondre à cet appel à solutions, l'organisme demandeur doit choisir l'une des deux options proposées en fonction de l'adéquation entre celle-ci, ses besoins et ses capacités organisationnelles.**

- **Option A | Communautique** : Mieux communiquer à l'ère du numérique pour les personnes proches aidantes
- **Option B | Myelin Solutions** : Optimisation de l'utilisation des TIC et perfectionnement des services offerts

## OPTION A : Mieux communiquer à l'ère du numérique pour les PPA

Cette option est à privilégier **pour les personnes qui visent à optimiser leur maîtrise du numérique**. Si vos objectifs sont d'assurer **la transformation numérique** de vos services et d'encourager l'inclusion numérique, cette option est à retenir. Celle-ci permet également, au besoin, de mettre à niveau vos compétences et connaissances numériques, et ce, jusqu'à l'aisance dans l'utilisation des TIC.

### FOURNISSEUR DE SERVICE

**communautique**

#### Mission

Entreprise d'économie sociale, [Communautique](#) a pour mission de soutenir la participation citoyenne des organismes en favorisant la maîtrise de l'information, l'appropriation des technologies de l'information et des communications et la contribution à leur développement. Communautique œuvre à la démocratisation de l'accès aux technologies dans une perspective de développement économique, culturel et social.

#### Équipe

- Maxime Depasse, chargé de programme, suivi budgétaire et rencontre de démarrage
- Claude Gillet, chargé de projet, rencontre de démarrage et mobilisation de l'équipe de formation
- Tomy Girard, formateur, formation de mise à niveau, formations Zoom et Canva, développement des guides, soutien technique
- Adrien Crépeau, formateur, formation de base et Zoom, soutien technique

### SOLUTION TIC

Faciliter la mise en œuvre de solutions numériques existantes

- **Zoom** : service de conférence à distance qui combine la vidéoconférence, les réunions en ligne, le clavardage et la collaboration mobile
- **Canva** : outil de conception graphique, qui permet aux utilisateurs de créer des visuels en lien avec leurs activités

Advenant un usage existant et souhaité par un OBNL de plateformes telle que Microsoft Teams, l'accompagnement et formation pour en optimiser l'utilisation est possible.

### INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES MINIMALES REQUISES

- Il n'y a aucun prérequis en termes de compétences numériques, mais il est essentiel d'avoir un désir d'apprendre  
N.B. il est également possible de suivre une formation de mise à niveau (voir ci-dessous)
- Un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent et une connexion internet haute vitesse
- Caméra et micro, intégrés ou connectés

### TEMPS REQUIS POUR LES RESSOURCES HUMAINES DE L'ORGANISATION <sup>3</sup>

Répartition sur 5 semaines :

- Préparation : **6 heures**
- Participation au processus et à la formation : **52 heures**

<sup>3</sup> \* À titre indicatif seulement, sera validé à la suite de la rencontre de prédémarrage

MÉTHODOLOGIE	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Rencontre de prédémarrage</b> entre l'organisme sélectionné et Communautique afin de valider les besoins, les prérequis, ainsi que de convenir de la solution</li> <li>2. <b>Signature du protocole d'entente</b> entre l'Appui et l'organisme</li> <li>3. <b>Formation de mise à niveau aux compétences numériques (si requis)</b></li> <li>4. <b>Formation à la plateforme Zoom</b></li> <li>5. <b>Formation à la plateforme Canva</b></li> <li>6. <b>Rétroaction avec l'organisme</b></li> </ol>	
FORMATIONS	
<p><b>Formations offertes aux gestionnaires, intervenants et PPA</b> (annexe 11.2) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à niveau compétences numériques</li> <li>• Appropriation de Zoom et optimisation de son utilisation</li> <li>• Appropriation de Canva et optimisation de son utilisation</li> </ul> <p><u>Plan de formation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir partager un écran à distance</li> <li>• Savoir mettre en place un appel de vidéoconférence</li> <li>• Utiliser les outils de partage et de collaboration en ligne</li> <li>• Organiser des rencontres virtuelles</li> <li>• Créer et éditer des visuels pour des activités de communication</li> </ul>	
ACCOMPAGNEMENT	
<p><b>Une banque de 21 heures sur un an</b> est offerte aux organismes pour de l'accompagnement<sup>4</sup>, à planifier au démarrage avec l'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour du soutien technique</li> <li>• Pour du soutien à l'implantation</li> <li>• Pour le développement des compétences, etc.</li> </ul> <p><b>Documentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour poursuivre l'apprentissage, de la documentation est remise à l'issue de chaque formation</li> <li>• Guides abrégés d'accompagnement pour les : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilisateurs</li> <li>○ Gestionnaires</li> </ul> </li> </ul>	
BUDGET <sup>5</sup>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 250\$ (taxes incluses) * Protocole d'entente entre l'Appui et le fournisseur de service</li> <li>• Licences * L'organisme doit financer lui-même cette dépense, ainsi que planifier celle-ci afin de poursuivre son ou ses services</li> </ul>	
<p><b>ZOOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Version payante : 20\$CAD /mois/licence permettant jusqu'à 100 participants ou 27\$CAD/mois/licence permettant jusqu'à 300 participants</li> </ul>	<p><b>CANVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Version avancée gratuite pour les OBNL détenant un numéro de charité, pour 5 personnes</li> <li>• Version payante de 16,99\$/mois pour 5 membres + 6\$ par mois par membre supplémentaire</li> </ul>

<sup>4</sup> Selon la validation des besoins, des prérequis et des solutions retenues

<sup>5</sup> \* **À titre indicatif seulement**, le budget sera confirmé à la suite de la rencontre de prédémarrage



## OPTION B : Optimisation de l'utilisation des TIC et perfectionnement des services offerts

Cette option est à privilégier **pour les personnes qui maîtrisent les bases de l'informatique** (ex.; recherche web, courriels, utilisation minimale de ZOOM) et qui veulent **mettre à niveau leurs connaissances**, ainsi que **perfectionner leurs services actuellement offerts en modalités numériques**. Ce perfectionnement repose sur l'optimisation de l'usage des outils déjà utilisés par l'organisation, ainsi que sur l'intégration d'un ou deux nouveaux outils répondant mieux aux besoins de cette dernière, ainsi que de ceux des PPA qui ont recours aux services.

### FOURNISSEUR DE SERVICE



#### Mission

Entreprise à mission sociale fondée au Québec par des experts de l'information, du transfert de connaissances et de la sécurité de l'information. Elle se spécialise dans l'utilisation des nouvelles technologies en transfert de connaissances dans le domaine psychosocial.

#### Équipe

- Marc-Olivier Schüle, président de Myelin Solutions, doctorant en psychoéducation spécialisé en transfert de connaissances
- Marise Bonenfant, spécialiste en science de l'information
- François Menet, spécialiste en science des données et en sécurité informatique

### SOLUTION TIC

Support global :

- Outils de visioconférence favorisant l'information et la formation
- Supports visuels afin d'assurer une communication cohérente et optimale

**ET**

Le choix d'intégrer une ou deux nouvelles solutions TIC est déterminé avec l'organisme au début du projet.

#### Solutions TIC proposées :

1. **Mylin** : Plateforme de partage d'outils et de collecte d'informations, permettant une rétroaction (pont entre la science, la pratique et les expériences personnelles) (annexe 11.3).
2. **Synerpsy** : Outil de suivi favorisant le soutien psychosocial des PPA (annexe 11.3).

### INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES MINIMALES REQUISES

Chaque personne nécessitant un contact à distance doit posséder les infrastructures suivantes :

- Une adresse courriel
- Un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent et une connexion internet haute vitesse
  - Pour l'ordinateur: un système d'exploitation, Windows 7, 8, 10, Linux ou MacOS sont requis
  - Pour un téléphone, Android 4.3 ou plus ou iOS13 ou plus sont requis.  
(si vous ne savez pas, cliquez sur le lien suivant:  
<https://www.whatismybrowser.com/detect/what-operating-system-do-i-have>)
  - Caméra et micro, intégrés ou connectés

## TEMPS REQUIS POUR LES RESSOURCES HUMAINES DE L'ORGANISATION

Porteur du projet : 50 heures

Autres participants (à la discrétion de l'organisme) : 20 heures

## MÉTHODOLOGIE

- A. Mise en place de l'entente (l'Appui, Myelin Solutions et l'organisation sélectionnée)
- **Rencontre de prédémarrage**, afin de valider les besoins et les prérequis, ainsi que de convenir du type d'accompagnement requis.
  - **Signature du protocole d'entente** entre l'Appui et l'organisation
- B. Accompagnement à la transformation numérique (Myelin Solutions et l'organisation sélectionnée)
- **Évaluation avancée des besoins**
  - **Choix de la solution et échéancier**
  - **Formation**
  - **Mise en application de la solution**
  - **Accompagnement**
  - **Évaluation** (continue et finale)

## FORMATIONS

Formations centrées sur :

- Les outils
- L'utilisation éthique (et légale) des nouvelles technologies
- La cybersécurité

N.B. Il est possible d'identifier d'autres formations, si l'organisation manifeste des besoins supplémentaires. Les formations sont enregistrées, afin d'en faciliter la diffusion.

## ACCOMPAGNEMENT

L'intensité de l'accompagnement offert par Myelin Solutions est ajustée en fonction des réalités, des besoins et des capacités organisationnelles de l'organisation sélectionnée.

- Accompagnement individuel
- Suivi mensuel d'équipe

Pour faciliter la diffusion de l'information au sein de l'organisation, Myelin Solutions offre également de la documentation et des vidéos personnalisés.

## BUDGET <sup>6</sup>

- 30 000\$ et 35 000\$ (taxes incluses) \* **Protocole d'entente entre l'Appui et le fournisseur de service**
- 25\$ par mois de maintien pour Synerpsy \* **L'organisme doit financer lui-même cette dépense, ainsi que planifier celle-ci afin de poursuivre son ou ses services**

<sup>6</sup> À titre indicatif seulement, sera validé à la suite de la rencontre de prédémarrage

## 4.1 TYPES DE SERVICES

**Cet appel à solutions ne vise pas la création de contenus. Il vise à outiller les organisations dans la transition d'une offre de services existante en présentiel vers une solution numérique.** En d'autres mots, il vise le contenant : la solution TIC est le véhicule d'échange entre les organismes et PPA pour assurer une nouvelle façon de déployer une offre de services en **soutien psychosocial, en formation et en transfert de connaissances.**

## 4.2 DISTRIBUTION DE L'ENVELOPPE

**L'enveloppe budgétaire pour l'ensemble des projets retenus est de 500 000\$.** L'Appui vise à soutenir entre 15 et 25 organisations dans leur transition numérique.

## 4.3 DURÉE DES PROJETS

Le projet peut s'échelonner sur une période maximale de 12 mois (mi-mars 2023 à mi-mars 2024).

## 4.4 BUDGET

### 4.4.1 POSTES BUDGÉTAIRES

L'onglet budget, dans le formulaire de soumission de projet, sera uniquement complété une fois la rencontre de prédémarrage réalisée. L'Appui ajoutera au formulaire les informations relatives au budget confirmé à la suite de cette rencontre.

Explications :

Une fois le projet retenu, une rencontre de prédémarrage aura lieu entre l'organisation sélectionnée, l'Appui et le fournisseur de services de transformation numérique choisi. Cette rencontre a pour but de valider l'adéquation entre l'option choisie par l'organisme et les prérequis nécessaires à sa réalisation. De plus, cette rencontre permettra aux partenaires d'apprendre à se connaître davantage et de convenir des bons éléments à mettre en place pour une organisation optimale.

Une fois cette étape réalisée, l'Appui conclura deux ententes :

1. L'entente avec le fournisseur de services de transformation numérique qui fait état des besoins et des services qui seront rendus à l'organisme retenu;
2. L'entente de projet avec l'organisme retenu qui stipule chacune des modalités convenues avec le fournisseur de services de transformation numérique retenu.

Il importe de spécifier que les sommes octroyées sont majoritairement dédiées à la solution TIC retenue, et donc, seront gérées directement entre le fournisseur de services et l'Appui par souci d'efficacité et de gestion contractuelle. L'argent ne transitera pas par l'organisation retenue.

À la suite de la rencontre de prédémarrage et avant la rédaction de l'entente entre l'Appui et l'organisation sélectionnée, celle-ci devra fournir à l'Appui le taux horaire de la ou des ressources affectées aux activités liées au projet ainsi que le montant de charges sociales afférent. Essentiellement, ce sera la seule transaction financière entre l'organisme sélectionné et l'Appui et le tout se fera en un seul versement en début de réalisation de projet.

#### 4.4.2 DÉPENSES NON ADMISSIBLES

Le financement octroyé ne couvre pas l'achat d'équipements (ex : ordinateur, tablette), ni l'optimisation des infrastructures technologiques de l'organisme. L'organisme doit également financer lui-même les dépenses liées aux frais mensuels des licences et/ou frais de maintien, entretien.

Il est de la responsabilité de l'organisme de prendre connaissance du descriptif de la solution qu'il choisit, afin d'être bien informé des **dispositions minimales requises** pour initier son projet de transformation numérique (voir les tableaux ci-haut).

##### Informations complémentaires

Voici deux pistes de solutions pouvant être explorées par les organismes désirant acheter de l'équipement ou optimiser leurs infrastructures :

##### Fonds de relance des services communautaires

*« Programme de financement pour répondre aux besoins d'adaptation et de modernisation des organismes de bienfaisance et à but non lucratif qui doivent composer avec les effets immédiats et durables de la pandémie de COVID-19 alors qu'ils continuent à soutenir les communautés à travers le Canada. Ce fond aidera les organismes de bienfaisance et sans but lucratif à investir dans leur propre capacité organisationnelle, afin de :*

- *adapter leur mode de prestation des services pour répondre aux besoins du personnel et des bénévoles;*
- *acheter du matériel, comme des ordinateurs et des logiciels;*
- *offrir un soutien au personnel et aux bénévoles, par exemple de la formation, des mesures de soutien en santé mentale et des mesures favorisant le bien-être; »<sup>7</sup>*

[Cliquez ici](#) pour consulter la FAQ, pour vous inscrire au webinaire sur la préparation des demandes (12 janvier 2023) et compléter un questionnaire interactif sur l'admissibilité.

##### Guide de subventions en transformation numérique pour OBNL

Il s'agit d'un guide (ebook) préparé par l'équipe de Fanslab, afin d'aider les OBNL à identifier des subventions ayant pour but de se propulser dans l'univers numérique<sup>8</sup>.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

#### 4.4.3 AUTRES COLLABORATEURS FINANCIERS

L'organisme peut, s'il le désire, combiner les sommes octroyées dans le cadre de cet appel avec d'autres sources de financement disponibles (ex. : pour acheter du matériel informatique, payer les frais d'internet, etc.) L'organisme qui souhaite s'adjoindre d'autres collaborateurs financiers devra le présenter clairement dans le formulaire de dépôt de projet.

---

<sup>7</sup> Fond de relance des services communautaires, Gouvernement du Canada (Croix-Rouge Canadienne, Fondations communautaires du Canada, Centraide United Way Canada), <https://fr.communityservicesrecoveryfund.ca/resources> (Page consultée le 12-12-2022)

<sup>8</sup> Fanslab : votre alliée dans la conquête des programmes de financement, Fanslab Communauté intelligente, <https://www.fanslab.com/ebook-subventions>, Page consultée le 12-12-2022

## 5 PROCESSUS DE SOUMISSION, D'ANALYSE ET DE SÉLECTION DE PROJETS

Pour soumettre une demande de financement, **que vous soyez un organisme déjà soutenu par l'Appui ou non**, veuillez envoyer un courriel à [organisme@lappui.org](mailto:organisme@lappui.org).

Inscrire dans le courriel, les informations suivantes :

- Signifier votre intention de répondre à l'appel à solutions TIC 2022-2023;
- Décrire brièvement votre mission de l'organisme;
- Fournir vos coordonnées complètes.

L'équipe du Financement de projets analysera votre admissibilité. **Les nouveaux organismes admissibles** recevront un identifiant et un mot de passe pour accéder à la plateforme de financement. **Si votre organisme est admissible et que vous avez déjà un projet en cours avec l'Appui**, le formulaire sera disponible dans votre espace sur la plateforme de financement.

**Important** : la plateforme de financement de projets sera accessible à partir du 9 janvier 2023 uniquement.

Bien que la plateforme de financement ne soit accessible qu'à partir du 9 janvier 2023, l'Appui présente, à l'annexe 11.4, les questions du formulaire de soumission, pour que les organismes puissent dès à présent planifier leur demande.

Veuillez utiliser cette annexe pour préparer votre réponse à l'appel à solutions, **mais prenez note que la complétion du formulaire officiel devra être fait via la plateforme de financement de projets. Aucune réponse déposée autrement ne sera considérée.**

### 5.1 LORS DE LA SOUMISSION DU PROJET

- Tous les projets feront l'objet d'une première vérification de conformité par l'équipe du Financement de projets.
- Cette vérification préalable permettra de s'assurer de la recevabilité de la demande.
- Un projet déposé qui ne se conforme pas aux exigences énoncées dans le cahier d'appel à solutions TIC peut être jugé non conforme. La conformité des projets reçus est jugée par l'Appui et est sans appel.
- Aucun demandeur ne peut prétendre à une indemnité ou à une compensation relativement aux décisions de l'Appui.
- Seuls les projets jugés conformes seront soumis au comité d'analyse.

### 5.2 ANALYSE ET SÉLECTION DES PROJETS

Si le projet rencontre les critères d'admissibilité et passe l'examen de la conformité, il sera transmis pour analyse et évaluation au **comité d'analyse des solutions**.

Les membres du comité d'analyse sont choisis pour leur expertise, leur indépendance et leur impartialité. Des membres du conseil d'administration de l'Appui et du partenaire financier de l'appel à solutions, soit le ministère de la Santé et des Services Sociaux, siègeront sur ce comité.

### 5.2.1 RESPONSABILITÉS DES ORGANISMES

L'organisme dépositaire assume l'entière responsabilité de son dossier. Il s'assure d'avoir lu le cahier d'appel à solutions TIC, d'avoir assisté à la séance d'information (ou d'avoir écouté l'enregistrement), que son dossier est complet et qu'il répond aux critères de l'appel.

### 5.2.2 FRAIS DE SOUMISSION

L'organisme dépositaire doit assumer tous les frais relatifs à la préparation et au dépôt de son projet.

## 6 REDDITION DE COMPTES ET ÉVALUATION

La reddition de comptes constitue le moyen privilégié pour les organismes de présenter et de faire connaître l'ensemble des activités et réalisations effectuées dans le cadre du projet, de justifier l'écart entre les objectifs déterminés et le degré d'avancement atteint, ainsi que de réaliser un suivi des dépenses engagées.

Deux courts rapports seront à produire. Les modalités de reddition de comptes seront précisées dans les ententes liant les organismes sélectionnés et l'Appui. Quant à l'évaluation du succès de la démarche de transformation numérique, celle-ci est tout aussi importante que sa réalisation. C'est pourquoi les organismes devront accepter de contribuer à un processus évaluatif. De plus amples informations seront énoncées dans les ententes.

## 7 DOCUMENTS REQUIS

Afin d'alléger le processus de soumission, l'Appui n'exige plus que lui soient fournis préalablement les documents suivants :

- Rapport d'activités de la dernière année
- Rapport financier de la dernière année
- Plan d'action annuel et plan stratégique (si disponibles)
- Liste des membres du conseil d'administration
- Preuves d'assurances responsabilités et civiles

Toutefois, en signant le protocole d'entente, vous vous engagez à disposer de ces documents, à les mettre à jour et à les fournir à l'Appui sur demande. Il se peut aussi que ces documents vous soient demandés durant la phase d'analyse de votre projet pour une meilleure compréhension globale de ce dernier.

**À NOTER**, il est de la responsabilité de l'organisme de transmettre à [organisme@lappui.org](mailto:organisme@lappui.org), **la résolution de l'organisation autorisant la soumission de projet et désignant un signataire autorisé pour le protocole d'entente.**

## 8 ÉCHÉANCIER EN BREF

- Ouverture de l'appel à solutions : jeudi **15 décembre 2022**
- Ouverture de la plateforme de dépôt de projets : **lundi 9 janvier 2023**
- Clôture de l'appel à solutions et fermeture de la plateforme de dépôt de projets : **dimanche 5 février 2023**
- Confirmation de la sélection des projets : **mi-février**
- Rencontre de prédémarrage : **mi-février – début mars 2023**
- Signature des protocoles d'entente : **mars 2023**
- Versement du 1<sup>er</sup> décaissement : **mars 2023**

## 9 RENCONTRE D'INFORMATION

Pour en savoir plus sur l'appel à solutions TIC, nous vous invitons à vous joindre à nous lors d'une rencontre d'information, en ligne (Zoom).

**Date : 15 décembre 2022, de 13 h à 14 h 30**

**Lien de connexion pour y assister :** <https://lappui.zoom.us/j/91273996854>

**Le code est : 487852**

Aucune inscription préalable nécessaire.

N.B. **La séance d'information est enregistrée**, afin de permettre aux organismes non disponibles à cette date d'accéder à l'information.

## 10 BESOIN D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE?

Pour toute question en lien avec **l'admissibilité, la recevabilité d'un projet**, ainsi que les **modalités techniques** (accès ou navigation) de la plateforme de financement de projets de l'Appui, veuillez envoyer un courriel à [organisme@lappui.org](mailto:organisme@lappui.org)

Pour toute **question générale** sur l'Appui pour les proches aidants, nous vous encourageons à vous référer au [site Internet de l'Appui](#), à suivre l'Appui sur les médias sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube) ou à rejoindre directement le service des communications à l'adresse courriel [communication@lappui.org](mailto:communication@lappui.org)

# 11 ANNEXES

## 11.1 Terminologies

### **Appel à solutions TIC**

Dans le but de distinguer les projets soumis dans le cadre de cet appel de ceux financés via les fonds traditionnels de l'Appui, il est déterminé de nommer le projet "*Appel à solutions TIC pour les organismes engagés dans le soutien aux PPA*".

### **Appel d'offres**

Réfère à l'appel lancé par Numana pour l'écosystème technologique, afin d'identifier des services de transformation numérique destinés aux organismes offrant du soutien aux personnes proches aidantes.

### **Comité d'analyse des solutions**

Comité composé d'experts dont le rôle est d'évaluer les propositions des organismes qui répondront à l'appel à solutions.

### **Compétence numérique<sup>9</sup>**

La compétence numérique englobe diverses habiletés technologiques, intellectuelles et éthiques. Ainsi, il faut développer de nouveaux savoirs comme la littératie médiatique, la pensée informatique, la collaboration virtuelle, la capacité d'adaptation, etc.

### **Technologie d'information et de communication<sup>10</sup>**

Ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations.

---

<sup>9</sup> | CULTURE NUMÉRIQUE, Québec numérique. Lexique <https://culturenumerique.gcnum.com/lexique/>.

<sup>10</sup> Idem



## 11.2 Option A communautaire | Description des formations

**Formation de mise à niveau aux compétences numériques**, lorsque nécessaire, quatre modules sont proposés, pour un total de 8 heures.

- Savoir faire fonctionner un ordinateur
- Savoir naviguer sur le web
- Communiquer par courriel ou par clavardage
- Comprendre les enjeux associés à l'identité numérique et à la sécurité de l'information

**Pour l'appropriation de Zoom**, cinq modules sont proposés, permettant de valider les apprentissages et d'approfondir progressivement la connaissance des outils, pour un total de 10 heures.

- Installation de l'application
- Paramètres avant la rencontre
- Fonctionnalités de base et avancées pendant la rencontre
- Utilisation favorisant les interactions humaines selon différents services
- Administration de la plateforme : gestion des utilisateurs, des salles, de la planification et du compte

**Pour l'appropriation de Canva**, trois modules sont proposés, permettant de valider les apprentissages et d'approfondir progressivement la connaissance des outils, pour un total de 6 heures.

- Différents types de compte, les dimensions et la navigation
- Organiser et structurer ses éléments graphiques
- Optimiser, créer et sauvegarder les gabarits réalisés

## 11.3 Option B Myelin solutions | Descriptions de Mylin et de Synerpsy

### Mylin

[Mylin](#) est une base de données intelligente et collaborative d'interventions psychosociales. Mylin amène les outils les plus récents sur le terrain et peut déterminer, grâce aux rétroactions des utilisateurs, l'efficacité de ceux-ci. C'est un élément-clé pour vérifier la qualité des services. Grâce à de nombreuses collaborations, plus de 20,000 outils peuvent être partagés et remplis en ligne. Des données sur leur validation scientifique, les préférences des utilisateurs et des patients ainsi que des suivis sur ces outils sont également disponibles.

### Synerpsy

[Synerpsy](#) vise la collaboration entre l'équipe d'intervention, les proches des personnes aidées et lorsque nécessaire les patients. Synerpsy permet notamment aux équipes de soutenir les proches aidants et de les outiller face au défi qu'ils rencontrent.

Il inclut notamment:

- Un système de communication
- Le partage d'outil ou de document dans le profil personnalisé
- Un suivi instantané

La conception ouverte des applications permet d'y intégrer tous types de documents, des liens vers des ressources externes et, sous réserve de compatibilité technologique, des outils préexistants développés par des tiers, qui seront disponibles dans la boîte à outils de l'application.

## 11.4 Liste des questions du formulaire de soumission TIC

### RESPONSABLE DU PROJET ET VOTRE ORGANISATION

- Nom
- Prénom
- Fonction
- Courriel
- Téléphone
- Quels sont les services offerts par votre organisme ou votre expertise auprès des proches aidants?

### DESCRIPTION GÉNÉRALE DU PROJET

- Nom de votre projet
- Cocher votre choix solutions TIC
  - OPTION A | Communautaire** : Mieux communiquer à l'ère du numérique pour les PPA
  - OPTION B | Myelin Solutions** : Optimisation de l'utilisation des TIC et perfectionnement des services offerts

### QUESTIONS QUALITATIVES

- L'appel à solutions vise à outiller les organisations dans la transition d'une offre de services existante en présentiel vers une solution numérique.
  - Veuillez décrire les activités et services pour lesquels il est souhaité d'entreprendre un virage numérique à l'aide d'une solution TIC.
- Quels sont vos besoins, défis et enjeux en matière de transformation numérique, afin de maintenir ou adapter vos activités à distance?
- Veuillez expliciter la réflexion qui confirme votre choix de solution TIC, et ce, en fonction de l'adéquation de celle-ci avec vos besoins, ainsi que vos capacités organisationnelles.
- Le déploiement d'un projet de transformation numérique exige certaines infrastructures technologiques minimales requises. Le descriptif des options explicite celles-ci, en plus de préciser le temps d'implication des ressources, ainsi que les frais mensuels des licences des outils. Il est de la responsabilité de l'organisme de s'assurer qu'il répond aux dispositions requises.

Veuillez cocher votre réponse :

- L'organisme répond aux dispositions minimales requises.
- Au terme de l'exercice de validation des critères, l'organisme ne répond pas à ces derniers, mais il souhaite tout de même déposer un projet durant la période de dépôt. Ce dernier estime qu'il sera en mesure d'y répondre avant le début du projet.

**N.B.** Un organisme qui ne répond pas aux critères requis, ne peut être retenu dans le cadre de cet appel à solutions. Il s'agit d'une condition éliminatoire.

- Veuillez identifier les contraintes, ainsi que les risques envisagés pour la réalisation du projet.
  - Veuillez identifier des solutions pour réduire la probabilité d'occurrence de ces risques ou encore, atténuer les conséquences potentielles de ceux-ci.
- Veuillez présenter la personne ressource de gestion qui aura pour rôle et responsabilité de déployer et d'administrer le projet (poste occupé au sein de l'organisation, profil de compétences, expériences, etc.)
- Quelles sont les moyens envisagés pour assurer le maintien de l'offre de services numériques, ainsi que pour assumer les frais mensuels des licences ou encore de maintien/ entretien des outils?

## COLLABORATEURS DU PROJET

À compléter uniquement si l'organisme, souhaite combiner les sommes octroyées dans le cadre de cet appel avec d'autres sources de financement disponibles, et donc, s'adjoint d'autres collaborateurs financiers.

### Collaborateur(s) financier(s)

Noms des collaborateurs	Rôle des collaborateurs	Montant

## BUDGET

L'onglet budget, au formulaire de soumission de projet, sera uniquement complété une fois la rencontre de prédémarrage réalisée. L'Appui aura la responsabilité d'ajouter au formulaire les informations relatives au budget confirmé à la suite de cette rencontre.

## QUESTIONS DIVERSES

Souhaitez-vous communiquer des informations supplémentaires au comité d'analyse ?