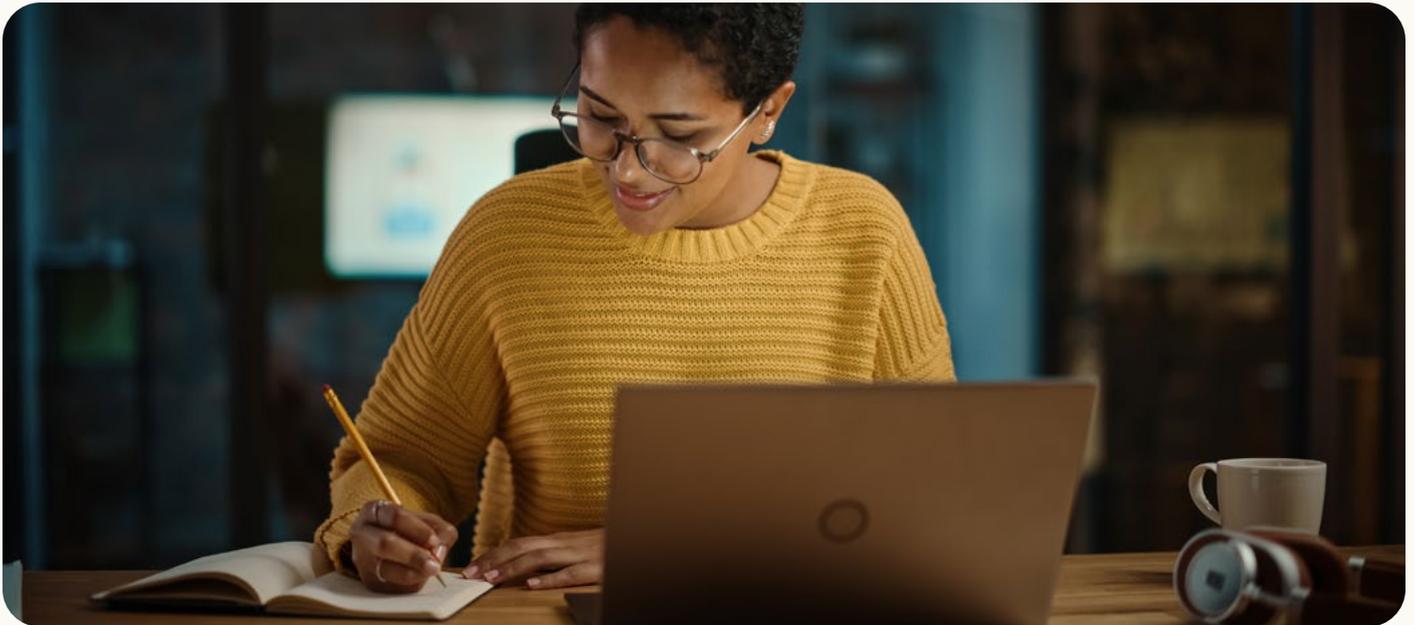


# Questionnaire type de demande de propositions (RFP)



## Informations générales

1. Veuillez exposer brièvement les services offerts par votre entreprise, en particulier en ce qui concerne la gestion.
2. Veuillez décrire succinctement la philosophie de votre entreprise en matière de programmes de bien-être.
3. Depuis combien de temps proposez-vous des programmes de santé et de bien-être aux entreprises ?
4. Quel pourcentage de votre chiffre d'affaires annuel provient de vos programmes de bien-être ?
5. Veuillez énumérer les prix décernés à vos programmes.

## Expérience

1. À combien d'employeurs / organismes / acteurs de régimes de santé offrez-vous actuellement un programme de bien-être ?
2. Veuillez indiquer cinq références de clients, actifs depuis au moins deux ans, dont l'entreprise est de taille comparable et/ou relève d'un secteur d'activité similaire.
3. Comment intégrez-vous la diversité, l'équité et l'inclusion ?
4. Avec quels types d'entreprises ou d'organismes travaillez-vous ?
5. Quel est l'ordre de grandeur de votre clientèle cible ?
6. S'agissant de l'implication des membres, quel soutien et quelles ressources mettez-vous à la disposition des champions ou des administrateurs/administratrices des programmes ?

## Philosophie du bien-être

1. Veuillez décrire comment votre entreprise se différencie et différencie ses produits sur le marché des programmes de bien-être.
2. Comment le changement de mode de vie/ comportement est-il intégré dans votre offre de produits ?
3. En quoi votre programme contribue-t-il au bien-être global des salarié(e)s (bien-être physique, social, mental, etc.) ?
4. Votre programme offre-t-il un accès gratuit aux ami(e)s et aux proches des membres ?
5. Quelles fonctionnalités sociales sont exclusivement accessibles à nos salarié(e)s ?
6. Dans quelle mesure le modèle de votre programme de bien-être est-il bénéfique pour une entreprise ?
7. En quoi le modèle de votre programme de bien-être profite-t-il aux salarié(e)s ou aux membres ?
8. Comment favorisez-vous l'engagement des groupes de salarié(e)s issus de la diversité ?

## Bilan de santé

1. Proposez-vous un bilan de santé ?
2. Votre bilan de santé est-il propre à votre entreprise ?
3. Votre bilan de santé est-il certifié ?

## Engagement

1. Comment distinguez-vous « l'engagement » de la « participation » ?
2. À quelle fréquence quotidienne, hebdomadaire et mensuelle vos membres interagissent-ils avec votre plateforme et partagent-ils les données relatives à leur participation et à leurs performances ?
3. Comment parvenez-vous à pérenniser l'engagement des membres interagissant avec votre programme ?
4. Quels mécanismes avez-vous mis en place pour récompenser les activités sur site ou les comportements en ligne (par exemple, pour les membres qui assistent à des cours sur site ou qui se rendent dans des cliniques de vaccination contre la grippe) ?
5. Votre programme est-il en mesure de suivre l'activité des membres sans recourir à un appareil ?

## Personnalisation et intégration

1. Veuillez décrire comment vous assurez la promotion des programmes auprès des salarié(e)s et des membres en fonction des objectifs, centres d'intérêt et profils de santé propres à chacun.
2. Faites-vous appel à l'intelligence artificielle ou à l'apprentissage automatique pour formuler des recommandations éclairées ?
3. Veuillez décrire votre approche ainsi que les contraintes liées à l'intégration, dans votre plateforme, des données existantes provenant de nos fournisseurs et de nos systèmes tiers.
4. Êtes-vous en mesure de recommander des services tiers à mes salarié(e)s par le biais de votre plateforme ?
5. Votre programme s'intègre-t-il dans les traqueurs d'activité et de santé (appareils et bracelets connectés) en ligne et sur application mobile ?
6. Quels sont les programmes et les partenaires directement intégrés dans votre plateforme ?
7. Quels types de sources de données sont intégrés dans votre plateforme ?

## Défis et compétitions

1. Offrez-vous des défis en équipe ou des défis individuels ?
2. Comment parvenez-vous à mobiliser les participant(e)s, à les motiver, et à communiquer avec eux/elles au cours d'un défi ?
3. Quels défis proposez-vous en dehors des défis d'activité physique ou des défis des « pas parcourus » ?
4. Les participant(e)s peuvent-ils/elles lancer leurs propres défis ?
5. Les champions du bien-être peuvent-ils lancer des défis ?
6. Quelles sont les composantes sociales incluses dans votre plateforme de défis ?
7. Êtes-vous en mesure de créer et de mettre en œuvre des défis personnalisés ?

## Portée mondiale

1. Votre entreprise propose-t-elle une solution d'envergure mondiale/internationale ? Veuillez fournir des explications détaillées sur ce point.
2. Veuillez décrire votre expérience de travail avec des entreprises multinationales.
3. Quelles méthodes spécifiques utilisez-vous pour mobiliser des effectifs internationaux ?
4. Vos supports et documents tiennent-ils compte des spécificités culturelles et sont-ils pertinents pour desservir des effectifs diversifiés à l'échelle mondiale ?
5. Dans quelles langues votre plateforme est-elle disponible ?
6. Dans quels pays avez-vous des bureaux pour répondre aux besoins des effectifs locaux ?
7. Dans quelles langues fournissez-vous une assistance technique ?

## Dépistages biométriques

1. Veuillez décrire les méthodes disponibles dans votre programme pour recueillir les informations biométriques.
2. De quelles options disposent les personnes qui sont dans l'impossibilité d'assister à un dépistage sur site ?
3. En dehors des dépistages biométriques, quels outils proposez-vous aux participant(e)s souhaitant effectuer des relevés biométriques vérifiés ?
4. Quelles sont vos recommandations en matière de dépistage des nouvelles recrues ?
5. Quelles options offrez-vous aux membres qui souhaitent se faire dépister ?
6. Les membres peuvent-ils indiquer spontanément leurs données biométriques ?

## Service à la clientèle

1. Disposez-vous d'un centre interne de service à la clientèle pour assister vos participant(e)s ?
2. Veuillez décrire le soutien fourni par le service à la clientèle avant, pendant et après l'adhésion.
3. Comment gérez-vous la dotation en personnel du service à la clientèle lors de l'adhésion initiale/annuelle et des autres périodes d'activité intense ?
4. Veuillez décrire la formation dispensée aux représentant(e)s de votre service à la clientèle.
5. Comment évaluez-vous la qualité des interactions avec le service à la clientèle ?
6. Votre service à la clientèle est-il disponible par chat ?
7. Quel est votre taux de satisfaction des membres et comment est-il calculé ?

## Supports de communication

1. Veuillez décrire la stratégie de communication que vous adoptez pour informer les salarié(e)s et les inciter à prendre part à votre programme de bien-être :
  - Avant la mise en œuvre
  - Pendant la mise en œuvre
  - Périodiquement
  - Annuellement
2. Veuillez décrire la composition de l'équipe interne qui gère les communications.
3. Les supports de communication peuvent-ils être adaptés en fonction des participant(e)s ?
4. Comment assurez-vous la communication avec les personnes qui travaillent principalement hors site ou à distance ?
5. Veuillez décrire vos options de personnalisation en marque blanche

## Analyses et reporting

1. Veuillez décrire le reporting à disposition des participant(e)s.
2. Veuillez décrire le reporting à disposition des clients.
3. Fournissez-vous des rapports trimestriels, semestriels ou annuels qui identifient, entre autres, les tendances en matière d'utilisation, les critères de référence, les actions recommandées aux client(e)s, etc. ?
4. Veuillez décrire vos capacités s'agissant de fournir des rapports illustrant les effets positifs du programme sur la santé.
5. Êtes-vous en mesure de produire des rapports sur un segment défini de salarié(e)s au sein de l'entreprise ? (Par exemple, service commercial, lieu spécifique ou autres domaines identifiables).
6. Les rapports sont-ils disponibles sur demande ? Le cas échéant, quels points de données peuvent être identifiés et avec quel degré de précision le reporting peut-il être examiné ?
7. Veuillez décrire votre approche et votre méthodologie en matière de ROI/VOI.

## Équipe de gestion des comptes

1. Un(e) responsable de compte ayant des responsabilités quotidiennes sera-t-il/elle affecté(e) à notre compte ?
2. Veuillez décrire votre structure de gestion des comptes.
3. Quels sont les changements apportés à la structure de gestion des comptes ou au personnel lorsque nous passons de la mise en œuvre du programme au soutien continu ?
4. Comment mesurez-vous la satisfaction à l'égard de votre équipe chargée des comptes ?

## Technologies

1. Votre équipe de développement logiciel travaille-t-elle exclusivement en interne ?
2. Veuillez indiquer les certifications que vous avez obtenues en matière de confidentialité et de sécurité des données.
3. Disposez-vous d'un appareil de suivi d'activité directement intégré à votre programme ?
4. Avec quels autres appareils votre programme est-il compatible ou s'intègre-t-il ?
5. Proposez-vous une application mobile pour les salarié(e)s qui sont en télétravail ou qui n'ont pas accès à un poste de travail dédié ?
6. Quelles fonctionnalités de votre site web sont disponibles sur les applications mobiles ?
7. Quels sont les aménagements prévus pour les personnes souffrant de déficiences visuelles et/ou vivant avec d'autres handicaps ?
8. Quelles fonctionnalités offrez-vous pour aider les membres à bénéficier de soins préventifs et/ou à combler les lacunes en matière de soins ?
9. Comment conciliez-vous vos services de soutien en direct et de soutien numérique des membres ?
10. Intégrez-vous l'apprentissage automatique ou l'intelligence artificielle dans votre plateforme ? Si oui, comment ces technologies sont-elles utilisées ?