

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Aaron Wong-Sing
Place du Portage, Phase III
12C1
11 Laurier St./11, rue Laurier
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (613) 934-1235

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Health Services Project Division (XF)/Division des
projets de services de santé (XF)
Place du Portage, Phase III, 12C1
11 Laurier St./11 rue, Laurier
Gatineau
Gatineau
K1A 0S5

Title - Sujet SRTDPSS	
Solicitation No. - N° de l'invitation HT426-144642/A	Date 2015-05-20
Client Reference No. - N° de référence du client HT426-144642	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$XF-008-28919
File No. - N° de dossier 008xf.HT426-144642	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2015-07-07	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Specified Herein - Précisé dans les présentes Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input checked="" type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Wong-Sing, Aaron	Buyer Id - Id de l'acheteur 008xf
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-2219 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 934-1235
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

Solicitation No. - N° de l'invitation

HT426-144642/A

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur

008xf

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

HT426-144642

Veillez-voir la demande suivante.

Santé Canada

Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé

Demande de renseignements n° 1

Table des matières

PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	7
1. Introduction	8
2. CONSIGNES À SUIVRE POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	8
2.1 Nature et format des réponses demandées	8
2.2 Coûts liés aux réponses	8
2.3 Traitement des réponses	9
2.4 Activité de suivi	9
2.5 Communication avec l'industrie	9
2.6 Contenu de la DDR	9
2.7 Format des réponses	10
2.8 Demandes de renseignements	10
2.9 Soumission des réponses	11
2.10 Surveillant de l'équité	11
PARTIE II : CONTEXTE DES SRTDPSS, VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE, ET APPROCHE D'ENGAGEMENT	12
3. Contexte des SRTDPSS, objectifs et solution prévue	13
3.1 Le Programme des services de santé non assurés (SSNA)	13
3.2 Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé	14
3.3 Objectifs des SRTDPSS	15
3.4 Solution prévue	15
3.5 Facteurs relatifs à la sécurité	16
4. Volet de participation autochtone	17
5. Approche d'engagement proposée	17
5.1 Stratégie d'engagement	17
5.2 Calendrier d'engagement	19
5.3 Activités subséquentes à la DDR n° 1 dans le cadre de la phase d'engagement n° 1	21
PARTIE III : QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE	23
6. Questions à l'intention de l'industrie	24
7. Questions techniques	24
7.1 Généralités	24
7.2 Gestion des SSNA	24
7.3 Innovation	25

7.4 Assurance de la qualité.....	26
7.5 Gestion du changement.....	26
8. Questions de nature commerciale	27
9. Questions sur le VPA.....	27
10. Questions relatives à l'approche d'engagement proposée.....	27
ANNEXES.....	28
ANNEXE A : GLOSSAIRE DES TERMES ET DES ACRONYMES	28
ANNEXE B: PROGRAMME DES SERVICES DE SANTÉ NON ASSURÉS INFORMATION GÉNÉRALE	31
ANNEXE C : SRTDPSS-SSNA EXIGENCES DE HAUT NIVEAU	45
ANNEXE D : DOCUMENT D'INFORMATION DE LA STRATÉGIE D'APPROVISIONNEMENT AUPRÈS DES ENTREPRISES AUTOCHTONES (SAEA)	56
ANNEXE E : EXEMPLE DU VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE.....	60
ANNEXE F : RÈGLES D'ENGAGEMENT	70
ANNEXE G : FORMULAIRE D'INSCRIPTION À LA SÉANCE D'INFORMATION N° 1 SUR L'ENGAGEMENT DE L'INDUSTRIE, DE MÊME QU'AUX RENCONTRES INDIVIDUELLES N° 1	74
ANNEXE H : PROGRAMME ET CALENDRIER PROVISOIRES CONCERNANT LA SÉANCE D'INFORMATION N° 1 SUR L'ENGAGEMENT DE L'INDUSTRIE ET LES RENCONTRES INDIVIDUELLES N° 1.....	77

Objectif et contenu de la présente demande de renseignements

Le présent document constitue la demande de renseignements (DDR) n° 1 concernant les Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS) pour le compte de Santé Canada (SC). Il est rédigé dans le but d'amorcer le dialogue et d'obtenir de la rétroaction de l'industrie au sujet des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé. Le contenu général de la présente demande de renseignements est le suivant :

- **PARTIE I – Processus de demande de renseignements** : Renseignements sur le but de la présente demande de renseignements et la procédure que l'industrie doit suivre pour y répondre;
- **PARTIE II – Contexte des SRTDPSS, Volet de participation autochtone, et approche d'engagement** : Objet de la présente DDR, besoin de SC, volet Participation des Autochtones, et méthode d'engagement proposée;
- **PARTIE III – Questions à l'industrie** : Questions qui visent à obtenir de la rétroaction de l'industrie et qui permettront au Canada de définir ses exigences techniques, ses exigences commerciales et le volet Participation des Autochtones, en plus de l'informer de toute difficulté pouvant être envisagée par les répondants;
- **Annexe A – Glossaire des termes et des acronymes**;
- **Annexe B – Programme des services de santé non assurés – Information générale**;
- **Annexe C – SRTDPSS-SSNA – Exigences de haut niveau**;
- **Annexe D – Document d'information de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA)**;
- **Annexe E – Exemple du volet de Participation Autochtone**;
- **Annexe F – Règles d'engagement** : Les répondants qui souhaitent prendre part aux activités d'engagement de suivi doivent remplir, signer et retourner le présent formulaire;
- **Annexe G – Formulaire d'inscription à la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, de même qu'aux rencontres individuelles n° 1** : Les répondants qui souhaitent prendre part aux activités d'engagement de suivi doivent s'inscrire à l'aide du présent formulaire;
- **Annexe H – Programme et calendrier provisoires concernant la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie et les rencontres individuelles n° 1.**

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1. Introduction

Le présent document constitue la demande de renseignements n° 1 concernant les Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé pour le compte de Santé Canada.

L'objet de la présente DDR est d'informer l'industrie du besoin de SC en matière de SRTDPSS et de donner l'occasion à l'industrie de fournir de la rétroaction sur le besoin de même que sur les activités d'engagement subséquentes. Les réponses à la présente DDR aideront le Canada à entamer un dialogue sur les exigences et les solutions envisageables.

La DDR n° 1 sera suivie de la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, d'une durée d'une journée, et des rencontres individuelles n° 1 distinctes.

1.1 Nature de la présente demande de renseignements

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits dans la présente DDR ne doivent pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements contenus dans le présent document. La présente DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Ainsi, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à la présente DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'approvisionnement ultérieur. En outre, l'approvisionnement en biens et services décrits dans la présente DDR ne correspondra pas nécessairement au contenu du présent document. Cette DDR ne vise qu'à obtenir de la rétroaction de l'industrie sur les éléments qui y sont décrits.

2. CONSIGNES À SUIVRE POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

2.1 Nature et format des réponses demandées

On rappelle aux répondants que ce document est une DDR uniquement, et non pas une demande de propositions (DP). En ce sens, ils sont priés de formuler leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, d'autres recommandations concernant la façon dont pourraient être satisfaits les exigences ou les objectifs décrits dans la présente DDR. Les réponses à cette DDR doivent également préciser clairement tout renseignement supplémentaire ou point à clarifier qu'il y aurait lieu d'inclure dans un futur document d'invitation à soumissionner. Les répondants sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente DDR. Les répondants doivent expliquer les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse. Toute information de mise en marché ou de promotion communiquée en même temps que les réponses sera ignorée.

Les réponses ne serviront pas à des fins de concours ou d'évaluation comparative. Elles ne sont donc pas dans un format aussi rigide que le seraient les réponses à une DP; toutefois, dans le souci de recueillir des réponses qui seront faciles à traiter et qui auront la plus grande utilité, le gouvernement du Canada prie les répondants d'observer la structure décrite à la section 2.7.

2.2 Coûts liés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par les organisations pour répondre à la présente DDR, notamment les frais engagés pour participer aux activités d'engagement subséquentes.

2.3 Traitement des réponses

Utilisation des réponses : Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser afin d'élaborer ou de modifier l'approche d'approvisionnement, de même que tout document provisoire contenu dans la présente DDR. Le Canada examinera chacune des réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Il peut, à sa discrétion, les examiner après la date de clôture de la DDR.

Équipe d'examen : Une équipe d'examen formée de représentants de SC, d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) examinera les réponses. Le Canada se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement du Canada (GC), s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses. Tous les membres de l'équipe d'examen n'examineront pas nécessairement toutes les réponses.

Confidentialité : Les répondants doivent indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

2.4 Activité de suivi

Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser d'autres questions ou leur demander de préciser un aspect d'une de leurs réponses.

Activités d'engagement subséquentes : La présente DDR n° 1 fait partie de la Phase d'engagement n° 1. Elle sera suivie de la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, d'une durée de une journée, et des rencontres individuelles n° 1 distinctes. Pour en savoir davantage, veuillez consulter :

- la section 5.3 : Activités subséquentes à la DDR n° 1 dans le cadre de la phase d'engagement n° 1; et
- l'Annexe G : Formulaire d'inscription à la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, de même qu'aux rencontres individuelles n° 1.

Médias : Les médias ne peuvent pas participer aux rencontres individuelles ni aux rencontres du groupe de travail.

2.5 Communication avec l'industrie

Pendant les activités d'engagement subséquentes pour cette phase d'engagement, l'autorité contractante pourrait communiquer directement avec les représentants de l'industrie par courriel plutôt que d'afficher des avis supplémentaires dans le SEAOG.

2.6 Contenu de la DDR

Les renseignements contenus dans le présent document sont en cours d'élaboration. C'est pourquoi les répondants ne doivent pas perdre de vue que de nouvelles exigences pourraient être ajoutées à tout appel d'offres que publiera éventuellement le Canada. Il se peut également que des exigences soient retirées ou modifiées. Les répondants sont invités à faire part de leurs observations concernant tout aspect du document préliminaire La présente DDR contient également des questions précises à l'intention de l'industrie.

2.7 Format des réponses

Page couverture : Si la réponse comporte plusieurs documents, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque document le titre de la réponse, le numéro de l'appel d'offres, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.

Page titre : La première page suivant la page de couverture doit être une page titre. Celle-ci doit comporter les éléments suivants :

- (i) le titre de la réponse du répondant ainsi que le numéro du document;
- (ii) le nom et l'adresse du répondant;
- (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
- (iv) la date;
- (v) le numéro de la DDR.

Nombre d'exemplaires : Le Canada demande aux répondants de transmettre leur réponse dans un format PDF non protégé (c.-à-d. sans mot de passe) par courriel – si la taille du document est inférieure à 6 Mo – à l'adresse suivante : TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Autrement, le Canada demande aux répondants d'enregistrer une copie de leur document PDF (2003 ou version plus récente) sur quatre clés USB et d'envoyer celles-ci par courrier à l'adresse mentionnée à la section 2.8.

2.8 Demandes de renseignements

Toute consultation ou toute autre communication liée à la présente DDR et aux activités connexes d'engagement de l'industrie devra être adressée exclusivement à l'autorité contractante de TPSGC. Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit et ne distribuera pas forcément les réponses aux répondants; toutefois, si ces derniers ont des questions concernant la présente DDR, ils peuvent les transmettre à :

Autorité contractante : Aaron Wong-Sing

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Place du Portage, Phase III, pièce 12C1

11, rue Laurier

Gatineau (Québec), K1A 0S5

Courriel : TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 819-956-2219

Télécopieur : 819-934-1235

Suppléant:

Autorité contractante déléguée : Betty Cole

Téléphone : 819-956-1360

Il est préférable de communiquer par courriel.

2.9 Soumission des réponses

Date et lieu de présentation des réponses : Les fournisseurs intéressés doivent présenter leur réponse à l'autorité contractante dont le nom est indiqué ci-dessus, au plus tard à l'heure et à la date indiquées à la page 1 du présent document d'invitation.

Responsabilité relative au respect des délais prescrits : Il incombe à chaque répondant de veiller à ce que sa réponse soit transmise à la bonne adresse dans les délais prescrits.

Identification des réponses : Il incombe à chaque répondant de veiller à ce que son nom et son adresse de retour, le numéro de la demande et la date de clôture figurent lisiblement à l'extérieur de l'enveloppe contenant la réponse.

Renvoi des réponses : Les réponses à la présente DDR ne seront pas retournées.

2.10 Surveillant de l'équité

Le Canada a retenu les services d'une organisation à titre de tiers indépendant en vue d'agir comme surveillant de l'équité (SE) dans le cadre du processus d'approvisionnement des SRTDPSS. Le rôle du SE consiste à fournir une attestation de l'assurance de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des activités surveillées.

Le surveillant de l'équité devra notamment assumer les responsabilités suivantes :

- i. surveiller le processus d'approvisionnement en totalité ou en partie (ce qui comprend notamment les processus liés à l'engagement et la DP prévue);
- ii. faire part au Canada de ses commentaires sur des questions relatives à l'équité;
- iii. attester l'équité du processus d'approvisionnement.

Afin de s'acquitter de ses obligations, le surveillant de l'équité se verra autoriser l'accès aux réponses de l'industrie et à la correspondance connexe reçue par le Canada en vertu de la présente DDR (et toute DDR et DP subséquentes) et pourra, à titre d'observateur, assister aux activités d'engagement et de passation de marchés de suivi prévues mentionnées à la section 2.4 ci-dessus, de même qu'aux sections 5.2 et 5.3 ci-dessous.

L'organisation embauchée pour cet approvisionnement à titre de surveillant de l'équité est :

Samson & Associés

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

PARTIE II :
CONTEXTE DES SRTDPSS,
VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE,
ET APPROCHE D'ENGAGEMENT

3. Contexte des SRTDPSS, objectifs et solution prévue

3.1 Le Programme des services de santé non assurés (SSNA)

Le Programme des services de santé non assurés (SSNA) de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) de Santé Canada offre aux membres inscrits des Premières Nations et aux Inuits reconnus admissibles l'accès à une gamme de produits et de services de santé nécessaires pour des raisons médicales, lorsque ceux-ci ne sont pas couverts par des régimes privés d'assurance, des programmes de santé ou sociaux des provinces ou des territoires ou d'autres programmes gouvernementaux. Les prestations médicalement nécessaires qui sont couvertes incluent :

- certains médicaments sur ordonnance et en vente libre;
- l'équipement médical et les fournitures médicales (EMFM);
- les soins dentaires;
- les soins de la vue;
- les autres services de santé tels que les services d'intervention en santé mentale en situation de crise à court terme;
- le transport pour raison médicale afin d'accéder à certains services de santé médicalement nécessaires qui ne sont pas offerts dans la réserve ou la communauté de résidence.

Les SSNA constituent le plus grand programme de Santé Canada, représentant 31% du budget total du Ministère, ainsi que 46% du budget de la DGSPNI en 2013-2014. À l'exercice financier 2013-2014, les dépenses totales des SSNA pour l'ensemble des services couverts ont atteint 1 026,4\$ millions.

Le Programme des SSNA est essentiel. Il a été conçu afin d'éliminer les inégalités sur le plan de la santé des Premières Nations et des Inuits, de façon à ce qu'ils puissent atteindre un niveau de santé comparable à celui des autres Canadiens qui vivent dans des régions semblables. Le Programme des SSNA est géré selon les principes directeurs ci-dessous.

- Tous les membres inscrits des Premières Nations et les Inuits reconnus qui résident normalement au Canada et qui ne sont pas couverts en vertu d'un accord distinct avec le gouvernement fédéral ou provincial ou en vertu d'une entente distincte d'autonomie gouvernementale sont admissibles aux SSNA, quel que soit leur lieu de résidence au Canada ou leur revenu;
- Les services sont fournis d'après le jugement d'un professionnel de la santé, d'un médecin ou d'un dentiste, conformément aux pratiques exemplaires qui s'appliquent à la prestation des services de santé et aux normes de soins fondées sur des données probantes;
- Le Programme assure que la prestation de soins et de services obligatoires soient uniformes, d'accès équitable et transférable à l'échelle nationale;
- Le Programme est géré de façon durable et efficiente;
- Les processus de gestion sont transparents et reposent sur des structures d'examen communes lorsqu'il en a été convenu ainsi avec les organisations des Premières Nations et des Inuits; et
- Lorsqu'un client admissible aux SSNA est couvert par un autre régime ou programme de soins de santé public ou privé, les demandes de paiement doivent d'abord être

soumises à cet autre régime ou programme. Le Programme des SSNA veillera ensuite à coordonner le paiement des réclamations admissibles avec cet autre régime.

3.2 Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé

Tout comme les autres régimes publics ou privés, le Programme des SSNA ne fournit pas directement des services à ses clients. La prestation des services aux clients est principalement assurée par des pharmaciens, des dentistes et d'autres professionnels de la santé. Par l'entremise des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS), le Programme des SSNA rembourse aux fournisseurs les coûts liés aux services admissibles. Ces services jouent un rôle essentiel dans l'accomplissement du mandat du Programme des SSNA, en faisant en sorte que ses clients membres des Premières Nations et Inuits aient accès aux soins et aux services de santé nécessaires.

Les SRTDPSS comprennent tous les services et les systèmes de soutien utilisés pour le traitement des demandes de paiement des SSNA. Ils appuient les fournisseurs lors du traitement et du règlement de leurs demandes de paiement et assurent la conformité aux politiques du Programme des SSNA, notamment en ce qui concerne la vérification, la production de rapports et les mesures de contrôle financier et les systèmes automatisés de gestion de l'information servant au traitement et au règlement des demandes de paiement, conformément aux politiques en matière de prix et d'admissibilité des clients et des services du Programme des SSNA.

Depuis 1990, le Canada confie à une entreprise privée la tâche d'administrer en son nom les principaux services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour services de santé :

- Traitement et règlement des demandes et des réclamations;
- Inscription des fournisseurs et communications avec les fournisseurs;
- Opérations financières et paiement;
- Systèmes et services en appui aux centres des SSNA chargés de l'examen, de l'autorisation préalable et de la prédétermination;
- Programme de vérification des fournisseurs et recouvrements découlant de la vérification; et
- Conservation, collecte, analyse de données, et production de rapports.

Le Programme des SSNA fait appel à cette tierce partie pour l'examen et le traitement des demandes de paiement liées aux services pharmaceutiques, aux soins dentaires et à l'EMFM¹. Outre le traitement rapide des demandes de paiement conformément aux règlements et aux politiques des SSNA, les SRTDPSS comprennent une gamme de contrôles avant et après le paiement (y compris un programme de vérification des fournisseurs qui prévoit l'établissement du profil des fournisseurs, la vérification au lendemain des demandes de paiement, un programme de confirmation auprès des clients et des vérifications sur place ou au bureau), ce qui aide le Programme des SSNA à satisfaire les exigences redditionnelles. En 2013-2014, les SRTDPSS ont traité 21,2 millions de lignes de demande associées aux services pharmaceutiques et aux soins dentaires administrés à l'échelle nationale. Ces services représentent environ 55,4% de toutes les dépenses de SSNA (ou plus de 570\$ millions).

¹ Les demandes de paiement liées aux soins de la vue et au counseling en santé mentale ne sont pas actuellement traitées par les STRDPSS.

Veillez consulter l'annexe B pour davantage de renseignements généraux sur le Programme des SSNA, notamment sur les données concernant les activités opérationnelles et les dépenses.

3.3 Objectifs des SRTDPSS

Les SRTDPSS doivent aider le Programme des SSNA à atteindre les objectifs suivants :

- Améliorer les résultats sur le plan de la santé des clients des SSNA;
- Limiter l'augmentation des coûts liés au Programme des SSNA;
- Améliorer l'efficacité et l'efficience des processus utilisés par les SSNA pour gérer les prestations de santé couvertes; et
- Améliorer l'accès et l'analyse des données sur l'utilisation des services de SSNA afin d'améliorer la prise de décision et l'élaboration des politiques.

Ainsi, les SRTDPSS doivent veiller à ce que les services de base soient fournis de façon économique et durable sur le plan opérationnel, et à ce que toutes les transactions financières avec les fournisseurs respectent les conditions établies par Santé Canada (SC). Ces services et systèmes doivent être en mesure d'accommoder et de faire respecter les politiques et les règlements du Programme des SSNA, y compris les pratiques en matière de vérification, de production de rapports et de contrôle financier. Les SRTDPSS doivent également respecter les lois, les règlements et les normes du gouvernement du Canada en matière de GI/TI, de sécurité et de protection des renseignements personnels.

3.4 Solution prévue

SC a besoin des services d'une tierce partie du secteur privé, pour fournir des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS) pour les volets des services pharmaceutiques, de l'EMFM, des soins dentaires, des soins de la vue et du counseling en santé mentale (intervention en santé mentale en situation de crise à court terme) du Programme des SSNA. Cela permettra au Programme d'avoir accès aux services ci-dessous pour les services pharmaceutiques, l'EMFM, les soins dentaires, les soins de la vue et le counseling en santé mentale :

1. Les services liés à l'inscription des fournisseurs et aux communications avec ces derniers, qui comprennent l'inscription et les communications avec les fournisseurs inscrits, principalement par l'entremise d'un centre d'appels à l'intention des fournisseurs, d'un site Web ou de tout autre moyen adéquat;
2. Le traitement électronique ou manuel des demandes de paiement pour les prestations admissibles des SSNA, à savoir :
 - la saisie et le traitement des demandes et des réclamations;
 - le règlement des demandes de paiement; et
 - le soutien aux centres de SC chargés de l'examen, de l'autorisation préalable et de la prédétermination ou de la prévérification.
3. Le règlement des demandes de paiement, qui comprend le versement complet des paiements à chacun des fournisseurs, ainsi que la production et la distribution des relevés de paiement.
4. Les opérations financières, qui englobent les pratiques financières pour demander, rapprocher et traiter les paiements liés aux demandes de paiement et aux recouvrements auprès de SC.

5. Les services de vérification des fournisseurs, qui comprennent la vérification des demandes présentées par les fournisseurs inscrits et le recouvrement des fonds, le cas échéant.

6. Les services de gestion opérationnelle, d'activités de TI et d'entretien, qui englobent :

- les activités requises pour assurer la conformité aux politiques, à la réglementation et aux normes des SSNA;
- les services de planification et d'analyse susceptibles d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des SRTDPSS;
- les processus et les activités en matière d'assurance de la qualité et de production de rapports sur le rendement qui font en sorte que la solution opérationnelle (p. ex. les services et les systèmes) respecte les normes de rendement établies;
- les activités requises pour s'assurer que la solution opérationnelle respecte les lois, les règlements et les politiques gouvernementales applicables et pour s'assurer que cette solution puisse être adaptée à toutes modifications apportées à la loi ou la réglementation;
- les activités requises pour s'assurer que l'information et les données sont exactes et à jour et qu'elles demeurent sécurisées et confidentielles en tout temps;
- la collecte, l'analyse et la communication des données;
- la conservation des dossiers (électroniques et versions papier);
- la gestion et l'entretien des systèmes; et
- les plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre.

Veuillez consulter l'annexe C pour obtenir davantage de renseignements sur les exigences de haut niveau relatives aux SRTDPSS des SSNA.

3.5 Facteurs relatifs à la sécurité

La solution permettra le traitement des renseignements classés « PROTÉGÉ B » conformément aux normes en matière de gestion et de classification de l'information du gouvernement du Canada. L'information traitée comprendra des renseignements de nature délicate sur les clients des SSNA, notamment des renseignements personnels et médicaux, les renseignements financiers liés aux demandes de paiement de soins de santé et la correspondance relative aux processus opérationnels. La divulgation non autorisée de renseignements pourrait occasionner des préjudices graves aux personnes concernées; selon la nature de la divulgation, la compromission de la confidentialité pourrait discréditer Santé Canada et ébranler la crédibilité du gouvernement au pouvoir.

La solution doit faire en sorte que l'ensemble des systèmes de données, des méthodes de connexion et de télécommunications, des transferts de données, des rapports, des locaux et des personnes qui ont accès aux données et aux systèmes et qui manipulent l'information « PROTÉGÉE B » respectent les lois et les politiques suivantes sur la protection des renseignements personnels et la sécurité :

- A. *Loi sur la protection des renseignements personnels* – <http://laws.justice.gc.ca/fr/P-21/index.html>
- B. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* – <http://laws.justice.gc.ca/fr/P-8.6/index.html> (ou toute loi provinciale qui a été jugée par la province comme étant essentiellement semblable à la LPRPDE)

- C. Politique sur la sécurité du gouvernement – Politique sur la sécurité du gouvernement – <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>
- D. Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI) – <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>
- E. Toute autre loi ou tout autre règlement fédéral, provincial ou territorial sur la sécurité ou la protection des renseignements personnels.

La règle de la laisse de haute mer s'applique lorsque les lois ou les politiques se recoupent.

4. Volet de participation autochtone

L'exigence relative aux Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé inclura un volet de participation autochtone (VPA), lequel est un mécanisme conçu pour atteindre les objectifs du gouvernement du Canada, soit encourager le développement socioéconomique autochtone par l'intermédiaire de possibilités de marchés fédéraux qui ne sont pas assujettis aux accords commerciaux internationaux. Le VPA vise à établir des avantages socioéconomiques valables et durables à long terme pour les Autochtones, les entreprises et les collectivités et à compléter les objectifs de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA).

La SAEA est une politique fédérale qui réserve les processus concurrentiels d'attribution de certains contrats exclusivement aux entreprises autochtones lorsque la capacité le permet. Pour de plus amples renseignements sur la SAEA, consultez l'annexe D et visitez la page Web de la SAEA à l'adresse <http://www.aandc-aadnc.gc.ca/saea>.

Le VPA est conçu pour générer une capacité durable chez les entreprises autochtones, développer des compétences, créer et maintenir des emplois, et générer le développement économique communautaire. L'entrepreneur devra créer et maintenir des emplois pour les Autochtones ainsi que fournir des possibilités de marchés et de sous-traitance pour les entreprises autochtones pendant toute la durée du contrat des SRTDPSS. Le VPA fera l'objet d'une surveillance et d'une gestion étroites pendant la durée du contrat pour s'assurer que des avantages autochtones sont générés, et l'entrepreneur devra faire rapport des données décomposées dans le VPA.

Consultez l'annexe E pour un exemple de l'utilisation du VPA, y compris la définition d'une personne autochtone dans la pièce jointe 1.

5. Approche d'engagement proposée

5.1 Stratégie d'engagement

Le processus d'engagement de l'industrie prévoit trois phases. Toutefois, comme le processus évolue, des activités supplémentaires pourraient être intégrées au calendrier d'engagement ou les phases d'engagement pourraient être combinées, modifiées ou éliminées selon les échéances et la rétroaction de l'industrie.

Il convient de souligner que la participation à toutes les activités d'engagement n'est pas une condition préalable à la présentation ultérieure d'une soumission. Les représentants de l'industrie qui ne participent pas au processus d'engagement pourront présenter une soumission dans le cadre de toute DP future relativement à l'approvisionnement des SRTDPSS.

Phase d'engagement n° 1

Les objectifs de cette phase d'engagement sont les suivants :

- i. partager les renseignements sur le modèle opérationnel actuel du Programme des SSNA, les besoins généraux et la croissance prévue du volume de clients et d'activités;
- ii. rechercher des renseignements sur les nouvelles technologies, de même que sur les pratiques et modèles opérationnels qui permettraient aux SSNA d'économiser ou de contenir les coûts tout en améliorant les résultats sur la santé et en offrant des services améliorés;
- iii. présenter à l'industrie le volet Participation des Autochtones de l'appel d'offres;
- iv. engager les entreprises et les communautés autochtones intéressées par le besoin.

Les renseignements recueillis serviront d'assise à l'élaboration de l'ébauche de la DP.

Les activités prévues pour cette phase d'engagement sont les suivantes :

- i. *Demande de renseignements n° 1* – Le présent document et les réponses subséquentes;
- ii. *Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie* – L'objectif consiste d'une part à fournir aux répondants (« participants ») et aux intervenants de la DDR des renseignements généraux sur les besoins et les exigences des SSNA, le volet Participation des Autochtones, le processus de consultation et d'autre part, à obtenir des commentaires de l'industrie sur le processus en général;
- iii. *Rencontres individuelles n° 1* – À la suite de la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, les participants seront invités à une ou plusieurs rencontres individuelles. Ces rencontres représenteront une occasion supplémentaire pour les répondants à la DDR de préciser et de détailler leur réponse. Ces rencontres représentent également une occasion supplémentaire pour le Canada d'en apprendre davantage sur l'industrie et de recueillir des renseignements supplémentaires.

Phase d'engagement n° 2

Les objectifs de cette phase d'engagement sont les suivants :

- i. partager avec les participants les scénarios concernant les besoins particuliers des SSNA pour ce qui est des composantes de systèmes améliorés et des services améliorés ou restructurés :
 - a. chercher des solutions techniques et les pratiques exemplaires qui ont cours dans l'industrie;
 - b. faire participer l'industrie à la mise au point des exigences des SSNA;
 - c. déterminer, explorer et évaluer les occasions d'innovation;
 - d. rappeler à l'industrie les besoins des SSNA pour de nouvelles composantes améliorées de services et de systèmes;
- ii. partager les scénarios et les options pour le volet Participation des Autochtones :
 - a. aider l'industrie à parvenir à l'état de préparation souhaité pour satisfaire les exigences des Autochtones;
 - b. déterminer les scénarios optimaux du volet Participation des Autochtones.

Les renseignements recueillis permettront de définir pleinement la DP et de préciser les exigences.

Les activités prévues pour cette phase d'engagement sont les suivantes :

- i. *demande de renseignements n° 2* – La DDR n° 2 sera publiée et comprendra les exigences et les besoins opérationnels revus de SC en matière d'examen et de commentaires de l'industrie. Cette DDR inclura également des scénarios précis concernant les services améliorés ou les nouveaux services. SC posera des questions à l'industrie aux fins de commentaires particuliers et de validation;
- ii. *séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 2* – SC peut présenter et expliquer ses scénarios particuliers aux participants, y compris le volet Participation des Autochtones;
- iii. *rencontres du groupe de travail ou rencontres individuelles n° 1* – À la suite de la séance d'information n° 2 sur l'engagement de l'industrie, les participants seront invités à une ou à plusieurs rencontres individuelles ou rencontres du groupe de travail. Ces rencontres représenteront une occasion supplémentaire pour les répondants à la DDR de préciser et de détailler leurs réponses, notamment au sujet des scénarios particuliers de SC. Ces rencontres représentent également une occasion supplémentaire pour le Canada d'en apprendre davantage sur l'état de préparation de l'industrie et les solutions disponibles ou l'innovation, et de recueillir des renseignements supplémentaires auprès des experts en la matière de l'industrie.

Phase d'engagement n° 3

Les objectifs de cette phase d'engagement sont les suivants :

- i. valider avec l'industrie les exigences et les besoins finaux des SSNA;
- ii. valider avec l'industrie le volet final Participation des Autochtones de la DP;
- iii. rappeler les attentes relatives à la DP;
- iv. aborder les questions de dernière minute et les empêchements.

Les activités prévues pour cette phase d'engagement sont les suivantes :

- i. *demande de renseignements n° 3* – La DDR n° 3 sera publiée et inclura un Énoncé des travaux et des documents techniques presque définitifs;
- ii. il est possible de programmer des *rencontres du groupe de travail* si cela est jugé nécessaire.

Règles d'engagement

Tous les participants doivent signer et présenter le formulaire intitulé Règles d'engagement (Annexe F) à l'autorité contractante avant leur participation à toute séance d'information sur l'engagement de l'industrie, rencontre individuelle ou rencontre du groupe de travail.

5.2 Calendrier d'engagement

Étapes et échéancier connexe pour les SRTDPSS

Les étapes suivantes et les dates d'exécution connexes sont des prévisions fournies à titre indicatif seulement. Le Canada se réserve le droit de modifier ou de supprimer des étapes et les dates d'exécution connexes à son gré.

Étapes de l'engagement		Date cible
Phase d'engagement n° 1		
1	Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie	21 septembre 2015
2	Rencontres individuelles n° 1	du 21 au 23 septembre 2015
Phase d'engagement n° 2		
3	DDR n° 2	Printemps 2016
4	Séance d'information n° 2 sur l'engagement de l'industrie	Été 2016
5	Rencontres du groupe de travail n° 2	Été 2016
6	Rencontres individuelles n° 2	Été 2016
Phase d'engagement n° 3		
7	DDR n° 3	Automne 2016

5.3 Activités subséquentes à la DDR n° 1 dans le cadre de la phase d'engagement n° 1

À la suite de la clôture de la présente DDR, les copies des réponses à ladite DDR n° 1 seront distribuées aux représentants de SC, de TPSGC et d'AADNC aux fins d'examen et d'approbation. Les copies des réponses seront également mises à la disposition du SE aux fins de révision.

Les répondants à la présente DDR qui souhaitent participer à l'une ou l'autre des activités de suivi (séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 1 ou rencontres individuelles n° 1) doivent remplir, signer et présenter à l'autorité contractante le formulaire intitulé Règles d'engagement (Annexe F) avant leur participation. Les participants doivent remplir et présenter le formulaire d'inscription à la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie et aux rencontres individuelles n° 1 (Annexe G) pour indiquer leur intention de prendre part aux activités d'engagement subséquentes. On encourage les participants à présenter ces formulaires à l'autorité contractante dans les plus brefs délais (c.-à-d. avant la date de clôture de la présente DR).

Le formulaire d'inscription à la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie doit être soumis avant la séance. Le formulaire d'inscription aux rencontres individuelles n° 1 doit être soumis au plus tard le 14 août 2015 pour s'assurer d'obtenir une réunion. Le Canada donnera suite aux inscriptions reçues après cette date à sa propre discrétion. Le Canada donnera suite aux demandes de rencontres individuelles à des dates autres que celles fixées pour les rencontres individuelles n° 1 à sa propre discrétion. Au moment de l'inscription, les fournisseurs pourront indiquer leurs préférences quant à la date de la rencontre individuelle. Le Canada fera tout en son pouvoir pour accéder à toutes les demandes. L'autorité contractante se mettra directement en relation avec les fournisseurs et leur communiquera la date et l'heure de leur rencontre individuelle au plus tard cinq jours avant la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie.

La capacité des participants de participer à ces séances au moyen du WebEx ou de la téléconférence est mise à votre disposition à titre de courtoisie. Le Canada ne se porte pas responsable des problèmes techniques et des problèmes de connexion qui échappent à son contrôle.

Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie

Une séance d'information sur l'engagement de l'industrie doit avoir lieu le lundi 21 septembre 2015 dans la région de la capitale nationale (RCN). Pendant cette séance, les représentants de TPSGC, de SC et d'AADNC présenteront la stratégie d'approvisionnement proposée, les besoins opérationnels des SSNA et des SRTDPSS, ainsi que l'approche concernant le volet Participation des Autochtones. La séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie vise à offrir une tribune où le Canada pourra faire connaître ses besoins de façon globale, et où l'industrie pourra poser des questions et recueillir de l'information afin de bien comprendre les besoins opérationnels de SC. Pour en savoir davantage à ce sujet, veuillez consulter l'Annexe H intitulée Programme et calendrier provisoires concernant la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie et les rencontres individuelles n° 1.

Rencontres individuelles n° 1

Une ou plusieurs rencontres individuelles auront lieu avec chacun des participants. Au cours de ces rencontres, on discutera plus en détail des exigences ainsi que des modèles de prestation de services envisageables. Les participants recevront une liste de questions au moins trois jours ouvrables avant la date prévue de leur rencontre, et ce, en fonction de leur réponse à la présente DDR n° 1. Les participants sont invités à répondre à ces questions au cours de leur rencontre ou à faire usage du temps qui leur est accordé à cet effet à leur convenance.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Des rencontres individuelles seront organisées du 21 au 23 septembre 2015 dans la RCN (des jours supplémentaires pour les rencontres individuelles peuvent être ajoutés au besoin). Un maximum de deux heures sera accordé à chaque participant.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

PARTIE III : QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE

6. Questions à l'intention de l'industrie

Le Canada cherche à obtenir des commentaires et des recommandations sur les exigences des SRTDPSS. Le Canada encourage les répondants à formuler des commentaires sur certains des défis et des besoins particuliers du Programme des SSNA, ainsi que les solutions envisageables disponibles. Le Canada cherche également à obtenir des renseignements pour déterminer les technologies, les pratiques exemplaires et les modèles d'activités ou de services innovants de l'avenir. Des réponses par écrit détaillées permettront au gouvernement du Canada de prendre en compte les perspectives de l'industrie lors de l'élaboration du besoin des SRTDPSS et de l'éventuelle DP.

Les réponses à la présente DDR doivent comprendre, entre autres, des réponses aux questions ci-dessous.

En ce qui concerne les questions pour lesquelles des réponses sont fournies, veuillez exposer la justification, les précisions, les autres renseignements requis, de même que toute incidence sur le prix ou sur le rendement de toute proposition d'ajout ou de modification formulée.

7. Questions techniques

7.1 Généralités

- 7.1.1 En tenant compte des exigences de haut niveau des SRTDPSS et des SSNA qui sont décrites dans le présent document, pourrait-on mettre au point une solution à partir de systèmes et de services déjà disponibles dans le commerce ou est-ce que la solution nécessiterait l'adaptation ou le développement de tels services ou systèmes?
- 7.1.2 Quels renseignements seraient requis afin qu'un soumissionnaire potentiel puisse bien comprendre les exigences des SRTDPSS et soit en mesure de participer aux dernières étapes du processus d'engagement et de présenter une offre exhaustive?
- 7.1.3 En tenant compte des exigences de haut niveau des SSNA décrites aux présentes et de la complexité des politiques, des règles et des normes des SSNA, veuillez décrire toute préoccupation (p. ex. la portée des travaux, l'étendue des activités, la complexité technique, le volume de transactions, etc.) qui pourrait avoir une incidence sur la mise en œuvre des SRTDPSS et ses systèmes connexes.
- 7.1.4 Quelles pratiques exemplaires en matière de continuité des opérations, de reprise après sinistre, de sécurité et de protection des renseignements personnels seraient adéquates pour les SRTDPSS et ses systèmes connexes?

7.2 Gestion des SSNA

- 7.2.1 Quels services, systèmes et outils sont disponibles à l'échelle de l'industrie pour gérer et d'administrer des services d'EMFM, de soins de la vue et de counseling en santé mentale?
- 7.2.2 Quels services, systèmes et outils sont employés par l'industrie afin de gérer et d'inscrire les fournisseurs de services d'EMFM, de soins de la vue et de counseling en santé mentale?
- 7.2.3 À l'échelle de l'industrie, quelles solutions et technologies sont disponibles pour la gestion de la liste des produits et services couverts? Quelles solutions et technologies sont disponibles pour un programme de surveillance des ordonnances? Quelles solutions et technologies sont disponibles pour la gestion des cas?
- 7.2.4 Quelles solutions, pratiques exemplaires et capacités sont disponibles à l'échelle de l'industrie pour les systèmes de détection et de prévention de la fraude?

- 7.2.5 À l'échelle de l'industrie, quelles solutions, pratiques exemplaires et capacités sont disponibles afin d'aider le Programme des SSNA à élaborer des outils, des documents et des politiques dans le but d'améliorer l'efficacité administrative et de favoriser l'accès des fournisseurs et des clients?
- 7.2.6 Le Programme des SSNA s'attend à ce que le responsable du traitement des demandes de paiement possède suffisamment de compétences dans le domaine de la santé, notamment en médecine dentaire, pour comprendre et faciliter la gestion des règles et des politiques opérationnelles des SSNA. Veuillez décrire les pratiques exemplaires générales employées par l'industrie pour mobiliser les professionnels de la santé afin qu'ils comprennent et facilitent la gestion de régimes d'assurance financés, tels que le Programme des SSNA, y compris ses politiques, ses règles et ses normes en matière de soins dentaires, de services pharmaceutiques, d'EMFM, de soins de la vue et de santé mentale.
- 7.2.7 Quelles capacités et quels services de collecte, d'analyse et d'exploration de données sont employés par l'industrie afin de produire des rapports, des renseignements organisationnels et des connaissances significatives permettant aux responsables du Programme des SSNA de prendre de meilleures décisions, dans l'objectif de limiter les coûts du programme et/ou d'améliorer les résultats sur le plan de la santé ou de la sécurité des clients (c'est-à-dire pour faciliter l'élaboration de politiques des SSNA et la prise de décisions qui optimiseront les prestations de soins de santé des clients en fonction des allocations budgétaires du Programme)?
- 7.2.8 Le Programme des SSNA dispose de groupes consultatifs qui formulent des recommandations relatives au règlement d'une grande quantité de demandes de couverture de prestations présentées au Programme (tel que les prestations d'EMFM) par les fournisseurs de soins de santé (notamment les fournisseurs d'équipement, qu'il s'agisse de pharmacies ou de groupes médicaux). Ces recommandations sont fondées sur les renseignements contenus dans le système de traitement des demandes de paiement et ceux provenant des représentants. Le groupe consultatif répond également aux demandes d'information des fournisseurs à l'égard des critères du Programme et de l'état des réclamations soumise.
- 7.2.8.1 Quels outils et quelles fonctionnalités employés par l'industrie pourraient aider SC à prendre des décisions adéquates au cours du processus de recommandation et de règlement, y compris les fonctionnalités d'analyse des renseignements et de recherche, l'adaptation du programme et l'inclusion des documents à l'appui, en ce qui concerne les différents services couverts par les SSNA?
- 7.2.8.2 Quels outils et quelles fonctionnalités employés par l'industrie pourraient aider le Programme des SSNA et ses groupes consultatifs à simplifier le processus de recommandation et à réduire le temps de traitement, notamment les capacités en matière de flux des travaux, l'automatisation des documents, des rapports, des formulaires électroniques et le suivi électronique des demandes de paiement?

7.3 Innovation

- 7.3.1 Quels produits, technologies, pratiques exemplaires et modèles de service sont disponibles afin d'améliorer la productivité, l'efficacité et l'efficacité des activités des SSNA et des opérations des SRTDPSS?
- 7.3.2 Quelles pratiques exemplaires sont disponibles afin de demeurer concurrentiel sur le plan de la gestion des avancées technologiques (c'est-à-dire les logiciels, le matériel, les télécommunications, les cartes à puce, etc.)?

7.3.3 Quelles sont les principales questions (p. ex. opérationnelles et technologiques), possibilités ou menaces émergentes dans l'industrie du traitement des demandes de paiement pour soins de santé qui pourraient avoir une incidence sur les activités des SSNA et les opérations des SRTDPSS? Quelles sont les stratégies d'atténuation possibles?

7.3.4 SC prévoit que les percées en matière de technologie et de capacités permettront à l'industrie de surmonter les défis liés à la transmission à grande échelle des données et des renseignements et au besoin d'une meilleure qualité de données, par exemple en permettant la transmission et l'entreposage de données volumineuses, comme les radiographies dentaires. Comment les SRTDPSS pourraient-ils exploiter de tels outils et capacités?

7.4 Assurance de la qualité

7.4.1 Quels programmes d'assurance de la qualité sont offerts à l'industrie? Veuillez décrire les pratiques exemplaires en matière de méthodologie, d'outils, de processus et de normes d'assurance de la qualité.

7.4.2 Veuillez décrire les normes de niveaux de service jugées acceptables par l'industrie, notamment en ce qui concerne :

- les services d'inscription des fournisseurs;
- les services de centres d'appels;
- le traitement et le règlement des demandes de paiement;
- les opérations financières;
- les services de vérification des fournisseurs;
- les services de production de rapports; et
- la conservation des dossiers.

7.5 Gestion du changement

7.5.1 Veuillez décrire les pratiques exemplaires de l'industrie pour la gestion du changement en matière de services et de systèmes, en mettant l'accent sur la souplesse, l'efficacité et la rentabilité.

7.5.2 Les normes, les règles et les politiques opérationnelles des SSNA sont continuellement modifiées afin de les adapter aux besoins changeants du Programme des SSNA (pour limiter les coûts) et de la clientèle (pour sa sécurité et pour améliorer ses résultats sur le plan de la santé).

7.5.2.1 Veuillez décrire les solutions ou la capacité d'adaptation/souplesse des systèmes offerts à l'industrie qui pourraient répondre aux besoins des SSNA en matière de changements.

7.5.2.2 À titre d'exemple, une certaine souplesse est toujours requise pour l'adoption des changements stratégiques touchant la liste des médicaments (l'EMFM ou les soins dentaires). Quelles sont les solutions disponibles qui permettraient à SC d'obtenir le contrôle et de gérer les changements opérationnels et stratégiques liés à la liste des médicaments (l'EMFM ou les soins dentaires), sans qu'il doive modifier les systèmes ou passer par le responsable du traitement de demandes de paiement?

7.5.3 Veuillez décrire les pratiques exemplaires employées par l'industrie afin de demeurer concurrentielle et d'adapter les normes et la réglementation liées aux organismes professionnels pour les soins dentaires, les services pharmaceutiques, l'EMFM, les soins de la vue et la santé mentale visés par le Programme des SSNA (p. ex. la vérification de l'attestation professionnelle dans le cadre du processus d'inscription exigé).

8. Questions de nature commerciale

8.1.1 Le Canada envisage d'amortir tout développement de systèmes et de services, de consolider et d'adapter les coûts dans la phase des opérations de la période initiale de marché (envisagée pour une période de cinq ans), soit en les intégrant aux frais de réclamation de paiement, soit sous forme de frais mensuels forfaitaires fixes plutôt que d'un ou plusieurs prix forfaitaires fixes destinés à l'achèvement des étapes pendant la phase de mise en œuvre préalable. Veuillez formuler des commentaires sur cette approche et présenter les avantages et les inconvénients des divers scénarios d'établissement des prix.

9. Questions sur le VPA

AADNC cherche à obtenir une rétroaction sur les approches et les mesures conçues pour accroître le développement socioéconomique autochtone pour les entreprises autochtones et les particuliers qualifiés, comme des emplois, le renforcement des capacités et le développement de compétences.

- 9.1.1 Possédez-vous de l'expérience de travail avec des entreprises et des collectivités autochtones? Veuillez développer votre réponse et fournir des détails (p. ex., objectifs, stratégies de ressources humaines, activités de sensibilisation, etc.).
- 9.1.2 Au sein de la communauté d'entreprises autochtones, existe-t-il la capacité de fournir des systèmes et des services de traitement des réclamations pour soins de santé afin de respecter les exigences complètes des SRTSPSS?
- 9.1.3 Fournissez une rétroaction sur l'exemple de VPA et cernez toutes les difficultés ou questions qui pourraient être rencontrées dans le cadre de l'utilisation de ce modèle.

10. Questions relatives à l'approche d'engagement proposée

- 10.1.1 Les répondants sont invités à nous faire part de leurs commentaires concernant les atouts, les lacunes et la faisabilité générale de l'approche d'engagement des SRTDPSS décrite dans la présente DDR, ainsi qu'à nous suggérer des moyens de rendre le processus encore plus efficace.
- 10.1.2 Veuillez indiquer si le calendrier d'engagement pose des défis. Le cas échéant, veuillez décrire ces défis.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXES

ANNEXE A : GLOSSAIRE DES TERMES ET DES ACRONYMES

Les abréviations et les acronymes suivants ont été utilisés dans le présent document :

Acronyme	Définition
AADNC	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
AP	Autorisation préalable
AS	Autorisation spéciale
CEM	Centre des exceptions pour médicaments
DDR	Demande de renseignements
DGSPNI	Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
DP	Demande de propositions
EMFM	Équipement médical et fournitures médicales
GC	Gouvernement du Canada
IDE	Interface de données électroniques
PCC	Programme de confirmation auprès des clients
PD	Prédétermination
RCN	Région de la capitale nationale
REA	Répertoire des entreprises autochtones
SAEA	Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones
SC	Santé Canada
SE	Surveillant de l'équité
SEAOG	Service électronique d'appels d'offres du gouvernement
SRTDPSS	Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé
SSNA	Services de santé non assurés
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Acronyme	Définition
VLPDP	Vérification au lendemain de la présentation des demandes de paiement
VPA	Volet de participation autochtone

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE B: PROGRAMME DES SERVICES DE SANTÉ NON ASSURÉS INFORMATION GÉNÉRALE

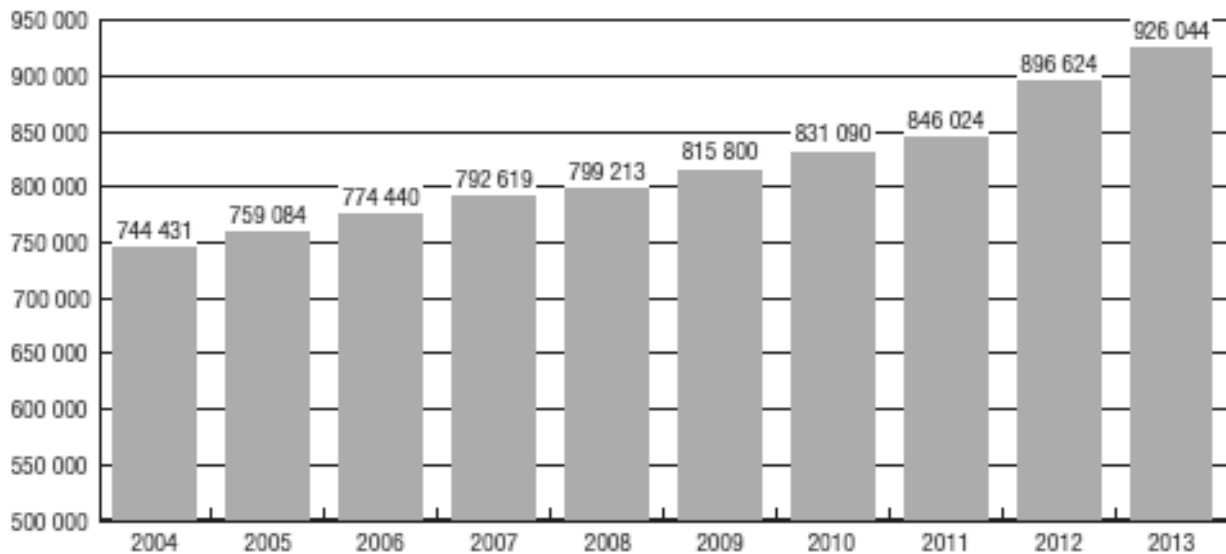
1. POPULATION CLIENTE DES SSNA

La population canadienne a augmenté de 10,3 % de 2004 à 2013, tandis que le nombre de clients des Premières Nations et de clients Inuits admissibles au Programme des SSNA a augmenté de 24,4 % (le nombre total de clients admissibles est passé de 744 431 en mars 2004 à 926 044 en mars 2013). Au cours de la même période, la clientèle des Premières Nations et des Inuits a connu un taux de croissance annuel moyen de 2,4 %, comparativement à 1,1 % pour la population canadienne. Les moins de 20 ans représentent une part importante de la clientèle des SSNA (34,2 %) en comparaison de leur poids démographique au sein de la population canadienne totale (22,4 %). Le pourcentage d'aînés (65 ans et plus) est beaucoup plus élevé dans la population canadienne (14,9 %) que dans la population cliente des SSNA (6,8 %). L'âge moyen des clients des SSNA est de 32 ans, ce qui est nettement inférieur à la moyenne canadienne (40 ans).

La croissance de la population admissible aux SSNA continuera de refléter le taux de natalité supérieur chez les Premières Nations et les Inuits, ainsi que l'inscription de nouveaux clients membres de la Première Nation des Qalipu Mi'kmaq ou visés par le projet de loi C-3.

À l'opposé, les ententes d'autonomie gouvernementale conclues avec les Premières Nations et les Inuits, comme celles conclues avec la nouvelle Autorité de la santé des Premières Nations² en Colombie-Britannique, le gouvernement Nisga'a Lisims et le gouvernement du Nunatsiavut, ont entraîné une diminution du nombre total de clients, puisque les personnes visées par ces ententes ne sont plus admissibles aux services couverts par le Programme des SSNA de Santé Canada.

Clients admissibles, mars 2004 à mars 2013



Source : Données du SVS adaptées par la Division de l'analyse du programme

² En 2013-14, les besoins des individus Premières nations résidant en Colombie-Britannique ont été couverts par l'autorité de santé nouvellement créée: l'Autorité de la santé des Premières Nations qui est la première autorité de santé dans toute la province au Canada qui assume et livre les programmes, les services, et responsabilités, autrefois livrés par la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada, seulement aux clients des Premières nations résidant en Colombie-Britannique.

Clients admissibles, selon la région, mars 2009 à mars 2013

RÉGION	Mars 2009	Mars 2010	Mars 2011	Mars 2012	Mars 2013
Atlantique	34 141	34 615	35 269	58 271	62 030
Québec	58 028	58 802	59 659	63 209	65 944
Ontario	176 401	179 641	182 900	189 903	197 019
Manitoba	131 363	134 224	137 212	140 987	144 748
Saskatchewan	129 315	132 141	134 633	138 513	142 056
Alberta	103 716	105 932	107 839	112 264	115 867
Colombie-Britannique	121 053	122 989	124 988	128 597	131 782
Yukon	7 999	8 087	8 168	8 430	8 682
T.N.-O.	24 644	24 991	25 236	25 412	26 125
Nunavut	29 140	29 668	30 120	31 038	31 791
Total	815 800	831 090	846 024	896 624	926 044
Total Variation annuelle en pourcentage	2,1 %	1,9 %	1,8 %	6,0 %	3,3 %

Source : Données du SVS adaptées par la Division de l'analyse du programme

Clients admissibles, selon la catégorie et la région

RÉGION	Premières Nations		Inuits		TOTAL		Variation en % 2012 à 2013
	Mars 2012	Mars 2013	Mars 2012	Mars 2013	Mars 2012	Mars 2013	
Atlantique	57970	61719	301	311	58271	62030	6,5 %
Québec	62077	64767	1132	1177	63209	65944	4,3 %
Ontario	189 309	196 406	594	613	189 903	197 019	3,7 %
Manitoba	140 823	144 571	164	177	140 987	144 748	2,7 %
Saskatchewan	138 461	141 998	52	58	138 513	142 056	2,6 %
Alberta	111 757	115 343	507	524	112 264	115 867	3,2 %
Colombie-Britannique	128 359	131 515	238	267	128 597	131 782	2,5 %
Yukon	8 341	8 589	89	93	8 430	8 682	3,0 %
T.N.-O.	17912	18224	7500	7901	25412	26125	2,8 %
Nunavut	0	1	31 038	31 790	31 038	31 791	2,4 %
Échelle nationale	855 009	883 133	41 615	42 911	896 624	926 044	3,3 %

Source : Données du SVS adaptées par la Division de l'analyse du programme

2. INFORMATION SUR LES DÉPENSES DU PROGRAMME

2.1. LES DÉPENSES DES SSNA LIÉES AUX SERVICES PHARMACEUTIQUES

Le Programme des SSNA offre des services pharmaceutiques qui ne sont pas couverts par les régimes de soins de santé privés, publics ou provinciaux/territoriaux. Il couvre les médicaments délivrés sur ordonnance qui figurent sur la Liste des médicaments des SSNA. Le Programme couvre également une gamme définie mais complète d'articles d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM). La population cliente des SSNA présente un grand nombre de besoins uniques qui nécessitent des soins médicaux, notamment une forte prévalence du diabète, des maladies cardiovasculaires et des maladies liées au tabagisme.

En 2012-2013, le Programme des SSNA a réglé les demandes de paiement de services pharmaceutiques de 557 459 clients des Premières Nations et clients Inuits. Ces demandes ont totalisé 462,7 millions de dollars, ce qui représente 41,9 % des dépenses totales des SSNA. De tous les services couverts par le Programme des SSNA, les services pharmaceutiques entraînent la plus importante part des dépenses et sont les services les plus utilisés par les clients.

Le Programme des SSNA permet aux clients admissibles d'avoir accès à des services pharmaceutiques qui contribuent à l'atteinte de meilleurs résultats sur le plan de la santé, et ce, d'une façon qui est équitable et efficiente et qui prend en compte les besoins de santé uniques des clients des Premières Nations et des Inuits. Le Programme des SSNA a adopté et continuera d'adopter des politiques pour atteindre cet objectif. Par exemple, la politique du Programme consiste à payer « le médicament de substitution qui coûte le moins cher » et à rembourser seulement le produit de rechange ou l'équivalent offrant le meilleur rapport qualité-prix. Cette politique permet de répondre aux besoins des clients sur le plan de la santé, tout en fournissant les services de façon efficiente, dans les limites des crédits parlementaires.

Un autre objectif du Programme est d'offrir des services pharmaceutiques dans le cadre desquels les médicaments et les services sont fournis sur la base du jugement professionnel, conformément aux pratiques exemplaires courantes en matière de prestation des services de santé et aux normes de soins fondées sur des données probantes. Pour atteindre cet objectif, l'ajout ou le retrait de services pharmaceutiques couverts par le Programme des SSNA se fait selon une approche misant sur la norme de diligence, qui met l'accent sur la sécurité des clients.

Comme les médicaments sur ordonnance et les médicaments en vente libre, l'ÉMFM sont couverts conformément aux politiques du Programme. Les clients doivent obtenir une ordonnance pour l'ÉMFM auprès d'un prescripteur reconnu par le Programme des SSNA et faire exécuter cette ordonnance par un fournisseur approuvé. Les services d'ÉMFM englobent notamment les éléments suivants :

- les services d'audiologie comme les appareils auditifs et les réparations;
- l'équipement médical tel que les fauteuils roulants et les marchettes;
- les fournitures médicales comme les bandages et les pansements;
- les orthèses et les chaussures faites sur mesure;
- les vêtements de compression;
- les prothèses; les fournitures et l'équipement d'oxygénothérapie; et
- équipement en fournitures d'assistance respiratoire.

Les demandes de paiement de médicaments sur ordonnance payés par l'intermédiaire du système des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour services de santé ont constitué la plus importante composante des dépenses, avec des coûts totalisant 338,6

millions de dollars, ou 73,2 % de toutes les dépenses des SSNA liées aux services pharmaceutiques.

RÉGION	Fonctionnement						Total des coûts de fonctionnement	Total des coûts liés aux contributions	COÛTS TOTAUX
	Médicaments sur ordonnance	Médicaments en vente libre/à accès contrôlé	Médicaments/ÉMFM (régions)	Fournitures médicales	Équipement médical	Autres coûts			
Atlantique	20 744 \$	4 537 \$	11 \$	595 \$	1 547 \$	-	27 435 \$	2 545 \$	29 979 \$
Québec	31 954	7 069	12	549	801	-	40 384	9	40 393
Ontario	55 966	13 428	25	1 204	3 087	-	73 710	3 422	77 131
Manitoba	63 903	11 976	0	1 606	3 191	-	80 676	0	80 676
Saskatchewan	56 678	11 053	1 409	1 884	3 579	-	74 604	42	74 646
Alberta	43 161	6 734	165	1 731	3 463	-	55 255	5 329	60 584
Colombie-Britannique	47 849	6 385	36	1 285	3 863	-	59 418	441	59 858
Yukon	3 237	354	35	77	291	-	3 994	0	3 994
T.N.-O.	7 059	1 027	61	339	514	-	8 999	0	8 999
Nunavut	8 081	1 089	297	390	833	-	10 690	0	10 690
Administration centrale	-	-	-	-	-	15 749	15 749	0	15 749
Total	338 632 \$	63 651 \$	2 050 \$	9 659 \$	21 170 \$	15 749 \$	450 912 \$	11 788 \$	462 699 \$

Source : Données du SAGIR adaptées par la Division de l'analyse du programme

Dépenses totales du Programme des SSNA liées aux services pharmaceutiques, selon le type et la région (en milliers de dollars) 2012-2013

Dépenses des SSNA liées aux services pharmaceutiques (en milliers de dollars)					
RÉGION	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Atlantique	20 119 \$	21 357 \$	23 689 \$	27 571 \$	29 979 \$
Québec	36 069	37 358	38 234	38 827	40 393
Ontario	77 244	77 564	73 887	76 430	77 131
Manitoba	71 081	72 789	76 496	80 639	80 676
Saskatchewan	62 809	66 639	70 625	73 293	74 646
Alberta	54 189	56 570	59 738	61 621	60 584
Colombie-Britannique	56 104	58 862	60 097	60 890	59 858
Yukon	3 779	3 723	3 792	3 878	3 994
T.N.-O.	8 210	8 595	8 999	9 090	8 999
Nunavut	7 084	8 237	10 399	10 894	10 690
Administration centrale	22 281	23 403	14 814	16 227	15 749
Total	418 968 \$	435 097 \$	440 768 \$	459 359 \$	462 699 \$

Source : Données du SAGIR adaptées par la Division de l'analyse du programme

Au cours des cinq derniers exercices, le taux de croissance des dépenses liées aux services pharmaceutiques a été le plus élevé en 2011-2012 (4,2 %) et le plus bas en 2012-2013 (0,7 %). Le taux de croissance annualisé pour ces cinq années a été de 2,8 %.

2.2. LES DÉPENSES DES SSNA LIÉES AUX SOINS DENTAIRES

Le Programme des SSNA reconnaît l'importance d'une bonne santé buccodentaire comme déterminant de la santé globale des clients des Premières Nations et Inuits. Par conséquent, il couvre une gamme étendue de soins dentaires en vue de répondre aux besoins de santé uniques de sa clientèle.

En 2012-2013, le Programme des SSNA a réglé les demandes de paiement de soins dentaires de 331 670 clients des Premières Nations et Inuits. Les dépenses totales associées à ces demandes se sont élevées à 222,7 millions de dollars, soit 20,2 % des dépenses totales des SSNA. Les soins dentaires sont la troisième catégorie de services du Programme sur le plan des dépenses.

Le taux de maladies dentaires, comme les maladies parodontales et les caries, est plus élevé chez les membres des Premières Nations et les Inuits que chez les autres Canadiens. Une mauvaise santé buccodentaire peut contribuer à l'accroissement de l'incidence et de la gravité d'autres problèmes de santé, notamment le diabète, les maladies respiratoires et les maladies cardiovasculaires. La vaste gamme de soins dentaires couverts par le Programme des SSNA permet de s'assurer que les clients des Premières Nations et les clients Inuits ont accès aux soins dentaires dont ils ont besoin pour avoir un bon état de santé global. En 2012-2013, le volet des soins dentaires du Programme des SSNA a permis de répondre aux besoins en santé buccodentaire d'environ 210 000 clients qui ont passé des radiographies intrabuccales, d'environ 189 000 clients qui ont subi un détartrage et d'environ 173 000 clients qui ont reçu un traitement de restauration.

La couverture des soins dentaires est établie sur une base individuelle en fonction de l'état de santé buccodentaire du client, de ses antécédents et des connaissances scientifiques accumulées. Les soins dentaires doivent être fournis par un professionnel autorisé de la santé buccodentaire, comme un dentiste, un dentiste spécialiste ou un denturologiste, qui a accepté de fournir des services aux clients des Premières Nations et aux clients Inuits par l'intermédiaire du Programme des SSNA.

Les soins dentaires couverts sont déterminés au cas par cas, en fonction des politiques du Programme. Certains soins dentaires doivent faire l'objet d'un processus de prédétermination avant le début du traitement. Ce processus consiste en une évaluation visant à déterminer si les soins dentaires envisagés peuvent être couverts en vertu des critères, des lignes directrices et des politiques du Programme. Au cours de ce processus, les soins dentaires proposés sont évalués au moyen du « Cadre de travail sur les soins dentaires » et du « Guide concernant les prestations dentaires » du Programme des SSNA, lesquels définissent clairement les types de services auxquels les clients peuvent avoir accès.

Le Programme des SSNA couvre notamment les soins dentaires³ suivants :

- les services diagnostiques, comme les examens et les radiographies;
- les traitements préventifs, comme le détartrage, le polissage et l'application de fluorure et de résines de scellement;
- les services de restauration, comme les obturations et la pose de couronnes;
- les services d'endodontie, comme les traitements de canal;
- les soins de périodontie, comme le détartrage en profondeur;
- les services de prosthodontie, notamment ceux qui concernent les prothèses dentaires amovibles;
- la chirurgie buccale, y compris les extractions simples;
- les services d'orthodontie visant la correction d'anomalies dentaires et maxillaires importantes;

³ La prédétermination est nécessaire pour certains des soins dentaires appartenant à ces catégories.

- les services auxiliaires, tels que l'anesthésie générale et la sédation.

En 2012-2013, les dépenses des SSNA liées aux soins dentaires ont totalisé 222,7 millions de dollars. Les dépenses de fonctionnement se sont chiffrées à 209,0 millions de dollars et les contributions, à 13,7 millions de dollars, soit respectivement 93,9 % et 6,1 %. Les paiements à l'acte versés par l'intermédiaire du système des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour services de santé ont constitué le principal poste de dépenses, à savoir 196,8 millions de dollars ou 88,4 % de tous les coûts associés aux soins dentaires des SSNA, alors que les coûts associés aux dentistes à contrat se sont élevés à 9,4 millions de dollars (4,2 %).

RÉGION	FONCTIONNEMENT			Total des coûts de fonctionnement	Total des coûts liés aux contributions	COÛTS TOTAUX
	Paiements à l'acte	Dentistes à contrat	Autres coûts			
Atlantique	8 604 \$	0 \$	5 \$	8 609 \$	1 051 \$	9 660 \$
Québec	15 194	0	0	15 194	45	15 239
Ontario	33 541	2 447	78	36 065	6 194	42 259
Manitoba	25 912	4 782	0	30 693	41	30 734
Saskatchewan	32 777	0	3	32 781	3 438	36 219
Alberta	32 338	175	6	32 519	1 981	34 501
Colombie-Britannique	29 257	1 639	0	30 896	646	31 543
Yukon	2 177	309	0	2 486	0	2 486
T.N.-O.	7 100	0	0	7 100	145	7 244
Nunavut	9 892	0	0	9 892	151	10 043
Administration centrale	-	-	2 779	2 779	-	2 779
Total	196 791 \$	9 352 \$	2 871 \$	209 014 \$	13 692 \$	222 706 \$

Source : Données du SAGIR adaptées par la Division de l'analyse du programme

Dépenses des SSNA liées aux soins dentaires (en milliers de dollars)					
RÉGION	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Atlantique	4 945 \$	5 426 \$	6 481 \$	7 164 \$	9 660 \$
Québec	12 895	14 159	15 245	15 138	15 239
Ontario	35 457	38 047	40 594	41 848	42 259
Manitoba	24 444	26 954	29 399	29 861	30 734
Saskatchewan	28 102	30 777	35 317	36 941	36 219
Alberta	25 016	27 756	33 421	34 543	34 501
Colombie-Britannique	24 718	28 042	30 187	30 620	31 543
Yukon	2 246	2 271	2 629	2 583	2 486
T.N.-O.	6 279	7 067	7 603	7 054	7 244
Nunavut	8 349	10 289	12 306	10 442	10 043
Administration centrale	3 932	4 130	2 614	2 864	2 779
Total	176 382 \$	194 918 \$	215 796 \$	219 057 \$	222 706 \$

Source : Données du SAGIR adaptées par la Division de l'analyse du programme

Au cours des cinq derniers exercices, la plus forte croissance annuelle des dépenses liées aux soins dentaires a été enregistrée en 2010-2011 (10,7 %), et la plus faible, en 2011-2012 (1,5 %). Le taux de croissance annualisé a été de 6,1 %.

2.3. DÉPENSES DES SSNA LIÉES AUX SOINS DE LA VUE

Les soins de la vue sont assurés conformément aux politiques énoncées dans le Cadre de travail sur les soins de la vue des SSNA. Le Programme des SSNA couvre les services suivants :

- les examens de la vue qui ne sont pas assurés par le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial;
- les lunettes prescrites par un spécialiste des soins de la vue;
- les réparations de lunettes;
- les autres soins de la vue, selon les besoins médicaux particuliers du client.

Les soins de la vue sont offerts par un fournisseur reconnu des SSNA. Ce fournisseur doit être optométriste ou opticien, et il doit être titulaire d'un permis d'exercice/certificat de compétence, autorisé et membre en règle de l'organisme de réglementation compétent de la province ou du territoire où il exerce.

En 2012-2013, les dépenses des SSNA liées aux soins de la vue ont totalisé 32,2 millions de dollars. Les coûts de fonctionnement des régions se sont chiffrés à 26,7 millions de dollars et les coûts des contributions, à 5,5 millions de dollars, ce qui équivaut respectivement à 82,9 % et à 17,1 % des dépenses totales liées aux soins de la vue.

En 2012-2013, les dépenses des SSNA liées aux soins de la vue ont augmenté de 8,0 %, comparativement à la hausse de 1,9 % enregistrée en 2011-2012. Au cours des cinq derniers exercices, la croissance de ces dépenses a été la plus forte en 2012-2013 (8,0 %) et la plus faible en 2011-2012 (1,9 %). Le taux de croissance annualisé pour cette période a été de 4,7 %.

Durant les cinq derniers exercices, les coûts globaux des soins de la vue ont augmenté de 21,0 %; ils sont passés de 26,6 millions de dollars en 2008-2009 à 32,2 millions de dollars en 2012-2013.

2.4. LES SERVICES D'INTERVENTION EN SANTÉ MENTALE

Les autres soins de santé des SSNA sont essentiellement des services d'intervention en santé mentale en situation de crise à court terme. Ces services sont fournis par un thérapeute professionnel en santé mentale reconnu, lorsque le client n'a accès à aucun autre service. Le Programme des SSNA peut couvrir les services suivants :

- l'évaluation initiale;
- l'élaboration d'un plan de traitement;
- le traitement en santé mentale, quand les services sont dispensés par un fournisseur admissible des SSNA, conformément aux directives du Programme;
- les séances de counseling individuelles, en couple, en famille ou en groupe (avec des personnes qui ne sont pas apparentées);
- les honoraires et les frais de déplacement du thérapeute professionnel en santé mentale, lorsqu'il semble financièrement avantageux d'offrir ces services dans une communauté.

En 2012-2013, les dépenses des SSNA liées aux autres soins de santé, qui comprennent essentiellement les services d'intervention en santé mentale en situation de crise à court terme, se sont chiffrées à 14,3 millions de dollars. Les coûts de fonctionnement des régions ont atteint 9,9

millions de dollars et les coûts des contributions, 4,5 millions de dollars, ce qui équivaut respectivement à 68,8 % et à 31,2 % des dépenses totales liées aux autres soins de santé.

Les dépenses liées aux autres soins de santé, tout comme celles qui sont associées aux autres catégories de services des SSNA, suivent les fluctuations de la demande et varient en fonction du nombre de clients qui accèdent aux services durant l'exercice. En 2012-2013, les dépenses liées à cette catégorie de services ont augmenté de 10,8 %. Il s'agit donc du deuxième exercice consécutif dans le cadre duquel une croissance importante est enregistrée (le taux de croissance de 2011-2012 était de 7,1 %).

Au cours des cinq derniers exercices, la croissance des dépenses des SSNA liées aux autres soins de santé a été à son plus haut en 2012-2013 (10,8 %) et à son plus bas en 2008-2009 (-7,4 %). Le taux de croissance annualisé pour cette période a été de 3,1 %.

3. Les demandes de paiement pour services de santé des SSNA

Le système des Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour services de santé traite les demandes de paiement qui sont soumises au Programme des services de santé non assurés (SSNA) pour les services pharmaceutiques, les soins dentaires, l'équipement médical et les fournitures médicales (ÉMFM) qui sont offerts aux clients des Premières Nations et aux clients Inuits admissibles. Les SRTDPSS comprennent les programmes et les services administratifs, ainsi que le soutien technique et les systèmes informatisés de gestion de l'information qui sont utilisés pour le traitement et le règlement des demandes de paiement, conformément aux critères d'admissibilité des clients, aux critères de couverture des services et aux politiques des prix du Programme des SSNA..

Santé Canada est responsable de l'élaboration, de la maintenance et de la gestion des principaux processus opérationnels, systèmes et services qui sont nécessaires pour offrir les services de santé non assurés admissibles. Depuis 1990, le gouvernement du Canada confie à une entreprise privée la tâche d'administrer en son nom les services de base suivants :

- traitement des demandes et opérations de paiement;
- élaboration et entretien des systèmes de règlement des demandes de paiement et de transmission des données;
- inscription des fournisseurs et communications;
- systèmes à l'appui des processus d'autorisation préalable des services pharmaceutiques et de l'ÉMFM et du processus de prédétermination des soins dentaires;
- programmes de vérification des fournisseurs et recouvrements découlant de la vérification; et
- établissement de rapports courants et spéciaux.

Nombre de lignes de demande traitées par l'entremise du système des SRTDPSS en 2012-2013:

RÉGION	Services pharmaceutiques	Soins dentaires	ÉMFM	Total
Atlantique	1 157 766	151 560	29 744	1 339 070
Québec	2 343 458	205 449	21 660	2 570 567
Ontario	4 834 119	539 322	38 081	5 411 522
Manitoba	3 056 888	385 717	70 227	3 512 832
Saskatchewan	2 754 330	449 185	68 985	3 272 500
Alberta	2 212 266	431 112	50 504	2 693 882
Colombie-Britannique	2 524 308	465 625	39 793	3 029 726
Yukon	110 045	24 419	2 925	137 389
Territoires du Nord-Ouest	279 765	97 470	8 447	385 682
Nunavut	221 832	120 895	9 212	351 939
Total des lignes de demande	19 494 777	2 870 754	339 578	22 705 109

Source : Données du STRDPSS adaptées par la Division de l'analyse du programme

Note: Les demandes de paiement pour les soins de la vue et les services d'intervention en santé mentale ne sont pas présentement traitées par l'entremise des SRTDPSS

4. Prévisions des demandes de paiement pour la période 2020-2030

Le tableau ci-dessous donne une estimation du nombre des lignes de demandes de paiement du Programme des SSNA pourrait anticiper de 2020 à 2030. Les estimations supposent que le programme des SSNA ne traitera plus les demandes des clients admissibles en vertu de la nouvelle Autorité de la santé des Premières nations en Colombie-Britannique, et que la population admissible croîtra de 2,2% tel qu'observée entre 2003 et 2012. Également, il assume que le nombre moyen des demandes par habitant (pharmacie et dentaire) restera la même que celui qui a été observé en 2014.

À noter aussi, qu'étant donné les perspectives à long terme, l'impact des décisions et politiques du programme et les facteurs externes (tels et l'augmentation ou la réduction du total de la population cliente) le volume des demandes de paiements pourrait varier de manière significative des valeurs présentées ici-bas.

Année	Population cliente	Estimation des demandes de paiements
2020	921 479	24 443 990
2021	941 751	24 981 757
2022	962 470	25 531 356
2023	983 644	26 093 046
2024	1 005 284	26 667 093
2025	1 027 401	27 253 769
2026	1 050 003	27 853 352
2027	1 073 103	28 466 126
2028	1 096 712	29 092 380
2029	1 120 839	29 732 413
2030	1 145 498	30 386 526

5. CENTRE DES EXCEPTIONS POUR MÉDICAMENTS DES SSNA

Le Centre des exceptions pour médicaments (CEM) du Programme des SSNA a été créé en décembre 1997 pour traiter le plus rapidement possible les demandes des pharmaciens concernant les services pharmaceutiques qui nécessitent une autorisation préalable. Il veille à ce que la politique des SSNA en matière de services pharmaceutiques soit appliquée de façon uniforme dans tout le pays et à ce que la méthode de financement de ces services soit fondée sur des preuves. Le CEM traite les demandes d'autorisation préalable provenant de pharmaciens de tout le Canada. CEM opère un centre appel totalement dédié aux opérations du CEM.

Le Centre des exceptions pour médicaments appuie la mise en œuvre de la Stratégie de lutte contre l'abus de médicaments d'ordonnance afin de prévenir une éventuelle utilisation inappropriée de ces médicaments. Le Programme a établi des limites quant aux médicaments préoccupants et a adopté une approche structurée axée sur la sécurité des clients qui comprend notamment la mise en œuvre du Programme de contrôle des prescriptions.

Un processus d'autorisation spéciale à l'intention des fournisseurs de services pharmaceutiques est en vigueur depuis novembre 2009. Il a permis d'accélérer le processus interne du CEM de façon à étendre les autorisations de médicaments à environ 60 autres médicaments pour affections chroniques. La période d'autorisation de ces médicaments a été prolongée au-delà du délai d'un an, et certains auront désormais une période d'autorisation indéfinie, ce qui facilitera l'accès pour les clients des SSNA et éliminera les appels inutiles des pharmaciens au CEM.

En ce qui concerne les médicaments à usage restreint qui ont une période d'autorisation indéfinie, il suffira au pharmacien de confirmer une fois que le client satisfait les critères cliniques en obtenant une autorisation préalable, et le client bénéficiera ensuite d'une autorisation indéfinie. Pour ce qui est des autres médicaments qui continueront d'avoir une période d'autorisation définie (c.-à-d. de deux, trois ou cinq ans), le pharmacien devra obtenir une nouvelle autorisation selon la période d'autorisation.

Situation	Médicaments couverts sans restriction	Médicaments d'exception	Médicaments à usage restreint	Total
Ensemble des demandes	4 493	45 978	80 131	135 502
Demandes approuvées	3 523	37 496	60 190	104 527

Médicaments couverts sans restriction : médicaments figurant sur la Liste des médicaments des SSNA dont la valeur pécuniaire totale dépasse la limite du point de vente ou pour lesquels un approvisionnement de plus de trois mois est demandé.

Médicaments d'exception : médicaments qui ne figurent pas sur la Liste des médicaments des SSNA ou demandes de médicaments pour lesquels le médecin a inscrit « pas de substitution ».

Médicaments à usage restreint : médicaments couverts seulement s'ils sont prescrits dans un cas qui répond aux critères particuliers du Programme.

Demandes/autorisations totales du Centre des exceptions pour médicaments des SSNA 2012-2013

Note: Le CEM est un centre d'appel unique qui répond de façon efficace à toutes les demandes concernant des médicaments qui ne figurent pas sur la Liste des médicaments des SSNA ou pour lesquels une autorisation préalable est requise, les préparations magistrales qui renferment des substances d'exception ou à usage restreint, les ordonnances portant la mention « pas de substitution » et les demandes de paiement qui excèdent 999,99 dollars.

6. FOURNISSEURS DES SSNA

En date du 31 mars 2013, 25 919 fournisseurs actifs de services pharmaceutiques, d'articles d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM) et soins dentaires des SSNA étaient inscrits auprès de l'entreprise chargée du traitement des demandes de paiement. Le tableau ci-dessous présente le nombre de fournisseurs actifs, selon la région et la catégorie de services.

Nombre de fournisseurs des SSNA par région et catégorie de services, avril 2011 à mars 2013

RÉGION	Services pharmaceutiques	ÉMFM	Soins dentaires
Terre-Neuve	191	30	157
Nouvelle-Écosse	315	84	488
Île-du-Prince-Édouard	45	10	50
Nouveau-Brunswick	221	64	280
Québec	1 883	146	2 670
Ontario	3 574	673	5 288
Manitoba	388	77	706
Saskatchewan	375	67	469
Alberta	1 128	222	2 139
Colombie-Britannique	1 250	388	2 329
Yukon	9	6	45
Territoires du Nord-Ouest	11	6	69
Nunavut	5	1	60
Total	9 395	1 774	14 750

Source : Données du STRDPSS adaptées par la Division de l'analyse du programme

Note: Les demandes de paiement pour les soins de la vue et les services d'intervention en santé mentale ne sont pas présentement traitées par l'entremise des SRTDPSS

7. PROGRAMME DE VÉRIFICATION DES FOURNISSEURS DES SSNA

Le Programme des SSNA est financé à partir des fonds publics et doit rendre compte de l'utilisation qui est faite de ces fonds. Le Programme de vérification des fournisseurs contribue au respect de cette exigence générale.

Les vérifications ont pour objectifs de déceler les irrégularités de facturation, de confirmer l'autorisation d'exercer des fournisseurs ainsi que de s'assurer que toute signature figurant sur les demandes de paiement est valide, que les services pour lesquels un paiement est demandé ont été reçus par les clients admissibles des SSNA et que les fournisseurs ont conservé les documents à l'appui de chaque demande de paiement. Les demandes de paiement non conformes aux exigences de facturation des SSNA sont soumises au processus de recouvrement du Programme de vérification.

Le Programme de vérification des fournisseurs de services pharmaceutiques, d'équipement médical et de fournitures médicales ainsi que de soins dentaires comprend les cinq volets suivants :

- 1) la vérification au lendemain de la présentation des demandes de paiement (VLPDP), qui consiste à examiner un échantillon déterminé de demandes de paiement soumises par les fournisseurs le jour suivant leur réception par l'entrepreneur;

- 2) la Programme de confirmation auprès des clients (PCC), qui comprend un envoi postal effectué tous les mois à un nombre de clients des SSNA choisis au hasard afin de confirmer que les services facturés en leur nom ont bien été reçus;
- 3) l'établissement du profil des fournisseurs, qui consiste à examiner les factures soumises par tous les fournisseurs en fonction de critères précis et à déterminer les mesures à prendre lorsqu'un doute existe;
- 4) la vérification sur place, qui consiste à prélever un échantillon de demandes de paiement à des fins de validation administrative avec les dossiers du fournisseur au moyen d'une vérification sur place; et
- 5) la vérification au bureau, qui consiste à sélectionner un échantillon de demandes de paiement à des fins de validation administrative avec les dossiers du fournisseur. Contrairement à la vérification sur place, la vérification au bureau se fait au moyen de télécopies et de courriels. En règle générale, la vérification au bureau porte sur un nombre plus restreint de demandes de paiement.

Chaque année, le Programme des SSNA procède à l'examen des fournisseurs afin de déceler les anomalies de facturation. Lorsque des anomalies de facturation sont constatées, les fournisseurs peuvent être soumis à un régime de facturation restreinte ou être retirés de la liste des fournisseurs en raison du risque financier qu'ils représentent pour le Programme. En 2012-2013, dix-huit fournisseurs de soins dentaires et un fournisseur de services pharmaceutiques ont été retirés de la liste des fournisseurs du Programme sur la base des constatations de vérification ou d'irrégularités des méthodes de facturation qui ont été repérées par l'établissement du profil des fournisseurs.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**ANNEXE C :
SRTDPSS-SSNA
EXIGENCES DE HAUT NIVEAU**

1. Exigences opérationnelles de haut niveau liées aux SSNA

Cette section du document dresse la liste des capacités de haut niveau de la solution. Chacune des exigences est une exigence de haut niveau qui devrait directement combler un besoin, mais qui ne devrait pas être considérée comme une exigence détaillée. Ces exigences appuient l'administration de chacune des prestations suivantes des SSNA :

1. Services pharmaceutiques (certains médicaments sur ordonnance et en vente libre)
2. Soins dentaires
3. Équipement médical et fournitures médicales (EMFM)
4. Soins de la vue
5. Counseling en santé mentale (intervention en situation de crise à court terme)

Les exigences qui suivent sont regroupées selon les catégories suivantes pour tenir compte des processus opérationnels actuels :

1. Gestion des fournisseurs
2. Traitement des demandes et des réclamations
3. Règlement des demandes de paiement
4. Opérations financières
5. Programme de vérification des fournisseurs
6. Collecte de données, analyse et production de rapports

2. Gestion des fournisseurs

La section qui suit comprend, sans s'y limiter, les besoins de SC se rapportant à la gestion des fournisseurs :

- Capacité de saisir et d'enregistrer les coordonnées/le profil des fournisseurs pour chacune des prestations liées aux SSNA
- Capacité de mettre à jour les coordonnées et le profil des fournisseurs pour chacune des prestations liées au Programme des SSNA
- Capacité de communiquer avec les fournisseurs par voie électronique et par correspondance, p. ex. production d'avis, de confirmations, etc.
- Capacité de saisir de multiples emplacements de bureau du fournisseur, sa spécialité et sa langue de communication privilégiée
- Capacité d'effectuer une vérification du fournisseur : à titre d'exemple, la capacité de vérifier que le fournisseur qui désire s'inscrire auprès des SSNA est autorisé à fournir le produit ou le service réclamé en se basant sur son domaine de spécialisation, et que la date de service tombe dans la période où le fournisseur est dûment inscrit
- Capacité de saisir la raison de l'annulation de l'inscription du fournisseur (retraite, changement du statut professionnel, etc.)
- Capacité de saisir la décision de l'organisme de réglementation d'annuler l'inscription d'un fournisseur

- Capacité d'automatiser l'inscription du fournisseur; cela comprend des comptes d'utilisateur Web
- Capacité de gérer les arrangements du fournisseur en ce qui concerne la pratique et les groupes
- Capacité de colliger l'information commerciale du fournisseur
- Capacité d'établir les indicateurs de rendement du fournisseur
- Capacité de gérer et de surveiller les fournisseurs
- Capacité de tenir à jour les répertoires et les données de fournisseurs
- Capacité d'effectuer le remboursement du fournisseur
- Capacité de gérer les services aux fournisseurs et les relations avec les fournisseurs
- Capacité d'effectuer la gestion du rendement du fournisseur

3. Traitement des demandes et des réclamations

La section qui suit énonce, sans s'y limiter, les besoins de SC se rapportant au traitement des demandes et des réclamations :

- Capacité de recevoir, d'inscrire, de traiter et de valider les demandes de paiement (réclamations) conformément aux politiques du Programme des SSNA, et capacité de saisir et de conserver les demandes de paiement aux fins de la présentation de rapports. Types de demandes de paiement présentées :
 - Demandes de paiement présentées par les fournisseurs au moyen de l'interface de données électroniques (IDE); ces demandes électroniques sont traitées en temps réel
 - Demandes de paiement manuelles présentées par les fournisseurs
 - Demandes de remboursement des clients
- Capacité de recevoir, d'inscrire, de traiter et de valider les demandes conformément aux politiques du Programme des SSNA, et capacité de saisir et de conserver les demandes aux fins de la présentation de rapports
- Remarque : Les demandes deviennent des réclamations lorsqu'elles sont approuvées comme répondant aux lignes directrices du Programme des SSNA. Types de demandes présentées :
 - Demandes présentées par les fournisseurs au moyen de l'interface de données électroniques (IDE); ces demandes électroniques sont traitées en temps réel
 - Demandes manuelles présentées par les fournisseurs
 - Demandes de remboursement des clients
- Capacité d'automatiser les exigences liées à la vérification des demandes de paiement et d'automatiser le processus d'autorisation et de gestion des demandes des fournisseurs (approbation/refus)
- Capacité de traiter les ajustements de ligne de demande de façon exacte et en temps opportun, conformément aux politiques du Programme des SSNA
- Capacité de saisir les renseignements sur les prestations associées aux demandes dont le paiement doit être supprimé (à titre d'exemple, si SC embauchait un fournisseur pour

offrir des services de santé dans une communauté, ce fournisseur devrait être inscrit dans les SRTDPSS, mais la réclamation n'aurait pas besoin d'être réglée et le paiement devrait être supprimé.)

- Capacité de générer en temps réel les résultats du règlement électronique
- Capacité de faire le suivi et de rendre compte des réclamations des SSNA à toutes les étapes du traitement et du règlement des demandes
- Capacité d'annuler et de réinscrire des lignes de demande
- Capacité de traiter la prévérification des soins dentaires dont la fréquence de couverture est limitée sur demande
- Capacité de créer des profils d'utilisateur de système selon leur rôle
- Capacité pour les utilisateurs autorisés de mettre à jour les données du système en temps réel (de façon électronique et manuelle)
- Capacité pour les utilisateurs autorisés de procéder à des recherches prédéfinies directement à partir du système de traitement en temps réel des demandes de paiement
- Capacité de produire et de conserver des rapports statiques sur la gestion du traitement des demandes de paiement présentées aux SSNA
- Capacité d'effectuer des tâches informatiques en lien avec les demandes de paiement, par exemple :
 - Gérer les activités de traitement des demandes de paiement et produire des rapports à ce sujet
 - Gérer les procédures d'assurance de la qualité et de vérification
 - Gérer les processus de demande de renseignements critiques et les appels
- Capacité de régler les demandes de paiement, par exemple :
 - Déterminer la couverture/les prestations
 - Déterminer l'admissibilité
 - Déterminer les services couverts
 - Effectuer un contrôle clinique
- Capacité de procéder à la gestion des politiques liées aux demandes de paiement, par exemple :
 - Élaborer des règles se rapportant aux politiques liées aux demandes de paiement
 - Surveiller les politiques liées aux demandes de paiement
 - Examiner les appels se rapportant aux politiques liées aux demandes de paiement
- Capacité de communiquer les résultats des demandes de paiement, par exemple :
 - Produire des avis de paiement
 - Produire des explications des prestations
 - Capacité d'assurer la gestion des prestations, par exemple :
 - Fournir un soutien en lien avec les prestations
 - Assurer l'administration des prestations
- Capacité de préparer et de traiter les demandes de paiement

- Capacité de traiter les remboursements et les avis
- Vérification des fournisseurs : Capacité de vérifier que le fournisseur est inscrit auprès du Programme des SSNA, qu'il est autorisé à fournir le produit ou le service réclamé en se basant sur son domaine de spécialisation, et que la date de service tombe dans la période où le fournisseur est dûment inscrit
- Vérification des prestations : Capacité de vérifier que les services respectent les règles du Programme des SSNA, que les réclamations qui nécessitent une approbation préalable (AP), une prédétermination (PD) ou une autorisation spéciale (AS) ont reçu le numéro d'autorisation requis, et que les demandes qui dépassent la limite de fréquence ont reçu l'autorisation nécessaire pour être réglées et payées
- Vérification du client : Capacité de vérifier que le client est admissible au Programme des SSNA, que la date du service tombe dans la période de couverture, et que le client n'est pas couvert par un programme de transfert de Santé Canada pour les services réclamés
- Vérification générale : Capacité de vérifier que tous les renseignements requis ont été présentés correctement, que la demande/réclamation n'est pas en double et que la demande/réclamation a été présentée à l'intérieur du délai acceptable
- Vérification du prix : Capacité de veiller à ce que la réclamation soit payée de façon appropriée conformément aux prix fixés par Santé Canada en vigueur à la date où le service a été fourni. Ou, conformément aux conditions de l'AP et de l'AS, la capacité de veiller à ce que les demandes soient payées selon le barème des prix et des honoraires en place dans la région ou la province où le service est obtenu
- Capacité d'autoriser et de gérer les demandes des fournisseurs
- Capacité de produire et de distribuer les résultats (approbation/refus) des demandes de couverture aux fournisseurs
- Capacité de traiter les demandes de paiement reçues
 - Entrer les demandes de paiement papier dans le système de traitement des demandes
 - Entrer les demandes de paiement électroniques dans le système de traitement des demandes
 - Créer des numérisations des demandes et les enregistrer dans le système de traitement des demandes
 - Attribuer un numéro de contrôle de la demande
 - Acheminer les demandes de paiement en vue de leur traitement
 - Effectuer un examen des réclamations préalable au contrôle
 - Valider les réclamations
- Capacité de produire et de distribuer (par différentes méthodes, dont le courriel) les relevés des demandes de paiement des SSNA
- Capacité de trouver le moment où un relevé a été généré, produit et distribué en fonction des différentes méthodes
- Capacité de verser des paiements de façon électronique et par chèque aux fournisseurs inscrits, aux clients et aux parties autorisées pour les demandes réglées
- Capacité de faire le suivi de toutes les activités sur les paiements des demandes réglées
- Capacité d'annuler et de verser à nouveau les paiements liés aux demandes réglées

- Capacité de gérer la réception et l'acheminement des transactions
 - Traiter les transactions Web
 - Traiter les transactions par échange de données informatisé (EDI)
 - Traiter les transactions papier (salle du courrier)
- Capacité de fournir des explications sur les prestations aux clients et aux fournisseurs

4. Opérations financières

La section qui suit comprend, sans s'y limiter, les besoins de SC se rapportant aux opérations financières :

- Capacité de saisir tous les ajustements manuels qui ont une incidence sur la demande de financement des demandes de paiement des SRTDPSS : par exemple, les ajustements manuels permettent de contrebalancer les demandes réglées au cours de la période de paiement
- Capacité de saisir et de suivre le montant payable aux fournisseurs individuels, aux clients individuels et aux tierces parties autorisées pour la période de paiement. Montant payable à saisir par type de prestations :
 - Soins dentaires
 - Services pharmaceutiques :
 - Médicaments sur ordonnance
 - Médicaments en vente libre
 - Équipement médical et fournitures médicales
 - Fournitures médicales
 - Équipement médical
 - Soins de la vue
 - Counseling en santé mentale
- Capacité de vérifier les paiements aux fournisseurs, aux clients et aux tierces parties autorisées. Ces exigences permettront le paiement au responsable du traitement des demandes une fois que le processus de vérification sera terminé
- Capacité de gérer le versement et la collecte de fonds par l'intermédiaire d'un compte réservé à cet usage dans une institution financière canadienne, et capacité d'en rendre compte
- Capacité de produire des données sur les dépenses liées aux demandes de paiement des SRTDPSS; les données relatives aux dépenses appuieront la demande de fonds pour le paiement de la demande. Ces exigences feront en sorte que les données sur les dépenses et les dépenses liées aux demandes de paiement correspondent à la demande de fonds pour le paiement de la demande des SRTDPSS pour la période spécifiée
- Capacité de faire le suivi et de tenir à jour un dossier des montants exigibles auprès des fournisseurs, des clients et des tiers à la suite de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou d'autres rajustements
- Capacité d'appliquer des pratiques et des contrôles financiers à l'appui des opérations financières des SRTDPSS. Cette exigence comprend la capacité d'effectuer des procédés

et des procédures de planification et de contrôle de la gestion financière qui seront utilisés pour assurer l'efficacité de l'établissement du budget, la planification et la gestion financière des mouvements de trésorerie, l'intégrité financière, l'exactitude et la probité

- Capacité de percevoir les montants exigibles auprès des fournisseurs, des clients et des tiers à la suite de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou d'autres rajustements
- Capacité d'effectuer toutes les activités financières d'une façon permettant et facilitant l'application de la Norme canadienne sur la mission de certification (NCMC) 3416 du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA).

5. Vérification des fournisseurs

Des services de vérification sont nécessaires pour s'assurer que les demandes de paiement et les transactions financières entre l'entrepreneur et les fournisseurs sont correctes et respectent les exigences du Programme de SSNA prévues par Santé Canada, ainsi que les règlements provinciaux, territoriaux et fédéraux. Les cinq principaux volets des services de vérification des fournisseurs sont les suivants :

1. Vérification des demandes de paiement au lendemain de leur soumission
2. Confirmation auprès du client
3. Établissement du profil des fournisseurs
4. Vérification sur place des fournisseurs
5. Vérification au bureau

La section qui suit comprend, sans s'y limiter, les besoins de SC se rapportant à la vérification des fournisseurs :

- Capacité de déceler, de surveiller et de rendre compte des irrégularités de facturation et des facturations inappropriées
- Capacité de confirmer l'autorisation d'exercer des fournisseurs inscrits
- Capacité de confirmer l'état des services payés (p. ex. reçus, non exécutés) pour les clients du Programme des SSNA
- Capacité de faire le suivi et de rendre compte des factures et de la documentation des fournisseurs pour toutes les demandes de paiement présentées
- Capacité de procéder à une confirmation auprès des clients d'après les règles définies dans les lignes directrices du Programme des SSNA. Cette exigence vise à ce que les clients admissibles, pour lesquels des demandes ont été présentées par les fournisseurs de services, aient réellement reçu les services demandés.
- Capacité d'établir le profil des fournisseurs à l'aide d'une méthode d'échantillonnage qui cible les paiements à risque élevé versés aux fournisseurs et qui vérifie les détails de ces paiements. Cette exigence doit permettre de détecter les irrégularités de facturation et d'approuver les vérifications sur place s'il y a lieu.
- Capacité de recouvrer les montants dus, s'il y a lieu

6. Collecte et analyse de données et production de rapports

La section qui suit comprend, sans s'y limiter, les besoins de SC se rapportant à la collecte et à l'analyse de données et à la production de rapports :

- Capacité de saisir l'historique complet de toutes les transactions
- Capacité de produire des rapports conformément aux interrogations/normes prédéfinies
- Capacité d'utiliser les outils de recherche de données et de présentation de rapport pour concevoir et élaborer, puis exécuter des interrogations/rapports spéciaux
- Capacité de faire le suivi et de rendre compte des demandes de paiement présentées aux SSNA à toutes les étapes du traitement et du règlement des demandes/réclamations
- Capacité de tenir à jour l'historique complet des prestations reçues par les clients et d'y accéder
- Capacité d'analyse et d'exploration de données afin de déterminer les tendances importantes dans le comportement des fournisseurs ou des bénéficiaires, par exemple les activités frauduleuses, la mauvaise utilisation du programme, les comportements à risque élevé et les facteurs probables du développement des maladies

7. Exigences techniques

	Catégorie	Exigence non fonctionnelle
1	Sécurité	<p>Exigences de connexion – la solution doit inclure des niveaux d'accès basés sur le rôle de l'utilisateur, et inclure les niveaux créer, lire, modifier, effacer (CRUD).</p> <p>Exigences liées au mot de passe – la solution doit inclure des spécifications se rapportant à la longueur, aux caractères spéciaux, à l'expiration et à la réutilisation.</p> <p>Délais d'inactivité – la solution doit comprendre des durées d'inactivité et des mesures connexes.</p>
2	Vérification	La solution doit comprendre la capacité de vérifier les éléments, les champs et les caractéristiques du fichier.
3	Rendement	La solution doit être rapide en ce qui concerne les temps de réponse, les temps de traitement et les temps d'interrogation et de transmission des données.
4	Capacité	<p>Vitesse de traitement – la solution doit être en mesure de traiter un volume élevé de transactions par heure, tel que précisé par SC.</p> <p>Entreposage – la solution doit être en mesure d'emmagasiner un volume élevé de données et permettre une croissance d'année en année.</p>
5	Disponibilité	La solution doit être disponible durant les heures d'utilisation convenues; la solution doit être disponible dans tous les emplacements d'utilisation.
6	Fiabilité	<p>Temps moyen entre les défaillances : Le temps moyen entre les défaillances ne peut dépasser le seuil acceptable du temps d'arrêt.</p> <p>Temps moyen de reprise – Dans l'éventualité d'une défaillance, le système doit redevenir opérationnel à l'intérieur du délai convenu à partir du moment de la défaillance.</p>

	Catégorie	Exigence non fonctionnelle
7	Intégrité	La solution doit posséder des fonctionnalités de détection des défauts (I/O), de détection des mauvaises données et d'intégrité des données (intégrité référentielle dans les tableaux et les interfaces des bases de données, et normes de compression et de décompression des images).
8	Reprise	La solution doit avoir un processus de reprise et un temps de reprise à l'intérieur de délais acceptables convenus. La solution doit avoir des fréquences de sauvegarde quotidiennes pour les données des transactions, les données de la configuration et les archives du système (code). La solution doit produire des sauvegardes quotidiennes en vue du rétablissement d'instances antérieures dans l'éventualité d'une défaillance.
9	Compatibilité	La solution doit être compatible avec les applications partagées déterminées par SC dont a besoin le Programme des SSNA pour les SRTDPSS. La solution doit être compatible avec les applications des tierces parties qui sont requises pour les opérations des SRTDPSS, suivant les précisions données par SC. La solution doit être compatible avec les systèmes d'exploitation qui respectent les normes du gouvernement du Canada. La solution doit être certifiée ISO 27001 pour accroître et améliorer l'efficacité des données. La solution doit être compatible avec les plateformes matérielles qui respectent les normes du gouvernement du Canada.
10	Maintenabilité	La solution doit prévoir des normes en matière d'architecture, de conception et de code qui respectent les normes du gouvernement du Canada/de Services partagés Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	Catégorie	Exigence non fonctionnelle
11	Convivialité	La solution doit respecter les normes du gouvernement du Canada en matière d'aspect et de convivialité, de langue (langues officielles), d'orthographe et de format de papier.
12	Documents	De la documentation utilisateur doit être offerte pour tous les éléments se rapportant à la solution.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xiHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE D :
DOCUMENT D'INFORMATION DE LA STRATÉGIE
D'APPROVISIONNEMENT
AUPRÈS DES ENTREPRISES AUTOCHTONES (SAEA)



Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) du gouvernement du Canada

La Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) a été mise en place dans le but d'aider les entrepreneurs autochtones à passer un plus grand nombre de marchés avec le gouvernement du Canada et de contribuer au développement des entreprises autochtones au moyen du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Cette initiative est constituée des volets suivants : une planification des approvisionnements axée sur le développement économique des collectivités autochtones; des marchés réservés obligatoires et des marchés réservés facultatifs; des dispositions permettant la sous-traitance à des entreprises autochtones lorsque les marchés principaux ne sont pas assujettis à des accords de libre-échange internationaux (Accord de libre-échange nord-américain, Accord plurilatéral sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce ou Accord économique et commercial global); exigence pour tous les ministères et organisations ayant un budget annuel de plus d'un million de dollars pour les marchés de se fixer des objectifs de rendement pluriannuels en matière d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.

La Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA)

En quoi consiste la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones?

La SAEA est administrée par Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC). Pour plus d'information, veuillez consulter le site Web de la [SAEA](#).

Il existe deux formes de marchés réservés :

- Obligatoires : ils s'appliquent à tous les marchés destinés à des populations majoritairement autochtones (à au moins 80 p. cent) dont la valeur est supérieure à 5 000 \$.
- Facultatifs : ils peuvent s'appliquer à tous les autres marchés adjugés par des acheteurs fédéraux lorsque les circonstances le permettent et que les entreprises autochtones ont la capacité voulue.

Qui est autorisé à soumissionner un marché réservé aux termes de la SAEA?

Les marchés réservés s'adressent aux entreprises autochtones, que l'on définit ainsi :

- Une entreprise (une entreprise individuelle, une société à responsabilité limitée, une coopérative, une société en nom collectif ou une organisation sans but lucratif) (1) qui est détenue et contrôlée au moins

à 51 p. cent par des Autochtones, et (2) où au moins 33 p. cent des employés sont autochtones, si elle compte au moins six employés à plein temps.

OU

- Une coentreprise ou un consortium regroupant des entreprises autochtones et/ou non autochtones dont une part d'au moins 51 p. cent est détenue et contrôlée par des Autochtones. Le contenu autochtone des coentreprises et consortiums doit correspondre à au moins 33 p. cent de la valeur totale du travail à réaliser.

Les marchés réservés ne peuvent être attribués que si :

Les entreprises autochtones ou les coentreprises certifient dans le dossier de soumission qu'elles répondent aux critères d'admissibilité, consentent à respecter les critères concernant le contenu autochtone dans le cadre de l'exécution du marché, et acceptent de fournir les preuves requises et de se conformer aux dispositions concernant la vérification de l'admissibilité. Elles doivent également être inscrites au Répertoire des entreprises autochtones (REA).

Qu'est-ce que le Répertoire des entreprises autochtones (REA)?

Le REA est une base de données **souple** et **personnalisée** qui tient lieu d'**agent de mise en marché**, où acheteurs et vendeurs peuvent s'identifier, profiter d'**occasions de réseautage** et augmenter la **visibilité globale** de leurs activités.

Le REA permet de cerner les capacités des entreprises autochtones partout au pays et de promouvoir les occasions d'approvisionnement avec les gouvernements fédéral et provinciaux et le secteur privé.

Les entreprises inscrites aux REA exercent leurs activités dans une grande variété d'industries, qu'il s'agisse de la restauration, de l'hébergement, de la construction, des technologies de l'information ou des services de consultation, pour n'en nommer que quelques-uns.

L'inscription au Répertoire des entreprises autochtones se fait sur une base volontaire, dans le respect des critères d'admissibilité établis dans la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA).

Pourquoi s'inscrire au REA?

L'inscription est **gratuite** et **facile**, accroît la visibilité des entreprises et permet de soumissionner les occasions de marchés réservés aux termes de la SAEA!

<http://www.aadnc-aandc.gc.ca/rea>

Contacts et ressources

Direction de la promotion des affaires et des approvisionnements autochtones (DPAAA)

Pour plus d'information sur la SAEA :

Téléphone (sans frais) : 1-800-400-7677

saea-psab@aadnc-aandc.gc.ca

<http://www.aadnc-aandc.gc.ca/saea>

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Coordonnateurs de la SAEA

Chaque ministère fédéral a un coordonnateur de la SAEA.

Les coordonnées de tous les coordonnateurs sont fournies à :

<http://www.aadnc-aandc.gc.ca/saea>

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**ANNEXE E :
EXEMPLE DU
VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE**

EXIGENCE RELATIVE À LA PARTICIPATION AUTOCHTONE

Le contrat doit comprendre ce qui suit.

1. Préambule

Le Canada a déterminé que la représentation autochtone était suffisante à _____ pour que cette invitation justifie une mobilisation autochtone.

2. Portée du document

Ce document fournit des détails quant aux exigences de l'État en ce qui concerne la participation autochtone. Ce document comprend des définitions des termes utilisés. Les définitions qui s'appliquent aux exigences de la présente annexe se trouvent à la pièce jointe 1.

3. Volet de participation autochtone

Le VPA sera soumis dans le cadre de la proposition de l'entrepreneur et doit inclure ce qui suit.

3.1 Contenu lié à la participation autochtone

Le VPA doit inclure un énoncé clair concernant la part minimale de participation autochtone que l'entrepreneur propose de fournir, exprimée en dollars et en pourcentage de la valeur totale du contrat. Le volet doit également comprendre une déclaration claire du nombre d'heures minimum d'emploi direct de ressources autochtones, ainsi qu'une déclaration claire de la valeur en dollars des activités offertes aux entreprises autochtones que l'entrepreneur entend utiliser pour exécuter les travaux. La part de la participation autochtone soulignée doit être égale à un minimum de 10 % de la valeur totale du marché.

3.2 Plan des ressources humaines

Le VPA doit comprendre un plan des ressources humaines qui détaille la façon dont l'entrepreneur ou ses sous-traitants entendent maximiser l'emploi des Autochtones. Le plan des ressources humaines doit indiquer comment l'emploi des Autochtones sera géré et comprendre :

- a) le détail des travaux à exécuter pour chaque poste proposé qui doit être occupé par un Autochtone;
- b) des stratégies de recrutement des Autochtones;
- c) des stratégies de maintien en poste pour les Autochtones;
- d) les détails sur la planification de la relève;
- e) les détails sur la gestion du personnel.

Le plan de ressources humaines doit décrire les mesures prises par l'entrepreneur pour déterminer la disponibilité et les capacités des employés autochtones proposés. Le plan doit être

suffisamment détaillé pour permettre à l'État d'évaluer la qualité et la valeur de la participation autochtone proposée, ainsi que la probabilité d'atteindre les objectifs indiqués dans la proposition.

3.3 Plan de perfectionnement des compétences

Le VPA doit comprendre un plan de perfectionnement des compétences qui détaille la façon dont l'entrepreneur ou ses sous-traitants entendent optimiser la formation et le perfectionnement des compétences des Autochtones. Le plan de perfectionnement des compétences doit prévoir le recours à :

- a) des programmes d'apprentissage;
- b) des programmes préprofessionnels;
- c) des programmes collégiaux;
- d) de la formation en cours d'emploi;
- e) des programmes de formation interne.

Le plan de perfectionnement des compétences doit traiter de la façon dont sera gérée la formation destinée aux Autochtones. Il doit également traiter des complexités engendrées par le cycle annuel de travail à _____, des cycles culturels du mode de vie autochtone, de la capacité du personnel de l'entrepreneur de superviser, de surveiller, de soutenir et de coordonner les formateurs, ainsi que de la disponibilité des installations de formation. Il doit décrire comment les mesures proposées amélioreront la capacité de la main-d'œuvre autochtone et contribueront à l'employabilité à long terme des employés autochtones.

Le plan de perfectionnement des compétences doit être suffisamment détaillé pour permettre à l'État d'évaluer la valeur du perfectionnement des compétences proposé, ainsi que la probabilité d'atteindre les objectifs présentés dans la proposition.

3.4 Plan d'activités autochtone

Le VPA doit comprendre un plan d'activités autochtone qui détaille la façon dont l'entrepreneur entend maximiser le recours à des entreprises autochtones. Le plan d'activités autochtone doit :

- a) préciser les travaux devant être exécutés par des entreprises autochtones, ainsi que la valeur en dollars des travaux;
- b) détailler la manière dont seront gérées les entreprises autochtones, du développement de sources d'approvisionnement à l'administration;
- c) détailler tout développement de nouvelles sources d'approvisionnement ou de nouvelles capacités.

Le plan doit préciser la manière dont le soumissionnaire ou ses sous-traitants entendent travailler avec des organisations externes qui ont de l'expérience ou qui ont réalisé des mandats concernant divers aspects de la passation de marchés avec des Autochtones ou des entreprises autochtones. Parmi ces organisations externes connues de l'État, mentionnons :

le Partenariat en formation autochtone du Labrador;
Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) (gouvernement du Canada);
Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC)/Service Canada;
l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (gouvernement du Canada);
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) (gouvernement du Canada);
le ministère de la Défense nationale (gouvernement du Canada);
la nation innue;
le gouvernement du Nunatsiavut;
NunatuKavut.

Si le soumissionnaire a consulté d'autres organisations, il doit donner des détails concernant l'expérience ou le mandat de l'organisation en matière de passation de marchés avec des Autochtones ou des entreprises autochtones.

Pour obtenir une liste complète des entreprises autochtones, ainsi que des renseignements sur les biens et services qu'elles seraient en mesure de fournir dans le cadre de marchés avec le gouvernement, veuillez consulter le Répertoire des entreprises autochtones d'Industrie Canada.

Le plan doit être suffisamment détaillé pour permettre à l'État d'évaluer clairement la viabilité du plan d'activités autochtone.

3.5 Autres mesures

Le VPA doit comprendre toute autre mesure que l'entrepreneur ou ses sous-traitants jugeront pertinente, notamment :

- a) de la formation spécialisée ou des programmes nécessaires pour obtenir un emploi à _____;
- b) d'autres activités liées à l'énoncé des travaux, mais qui n'y sont pas décrites avec précision;
- c) la participation à des événements axés sur les carrières, comme des visites dans des écoles secondaires, des exposés d'initiation aux carrières et des bourses d'études;
- d) des projets de sensibilisation communautaire afin de créer une image positive de _____.

3.6 Transactions

Chaque élément de la participation autochtone doit être détaillé dans le formulaire des transactions et offrir des détails sur le type de participation, la quantité de travaux à accomplir en termes de dollars et de main-d'œuvre, ainsi qu'une description de la valeur durable qui doit être atteinte.

3.7 Dépenses admissibles

Vous trouverez ci-dessous la définition d'une dépense admissible pour ce qui est de la participation autochtone.

3.7.1 Les coûts admissibles associés au travail exécuté par une personne autochtone sont : les salaires directs, les avantages sociaux (comprennent notamment les soins de santé, le régime de retraite et les vacances) et d'autres coûts connexes, payés à une personne ou à une entreprise autochtone.

3.7.2 Les coûts admissibles associés au travail exécuté par des entreprises autochtones comprennent, sans toutefois s'y limiter, les coûts directs, les coûts indirects, les dépenses administratives et les bénéfiques.

3.8 Évaluation des risques

Le VPA doit cerner les risques associés à l'approche proposée et fournir des stratégies d'atténuation.

3.9 Expérience pertinente

Le VPA doit souligner toute expérience pertinente de la gestion de relations avec des employés autochtones et du développement de carrière des Autochtones, ainsi que la sous-traitance avec des entreprises autochtones pour permettre à l'État de faire une évaluation claire de l'expérience antérieure de l'entrepreneur et de la viabilité du plan.

4. Version finale du VPA

Dans un délai de 90 jours de la date de l'attribution du marché, l'entrepreneur doit soumettre à l'État pour approbation un VPA mis au point qui se fonde sur l'ébauche de VPA soumis dans le cadre de la proposition. Ce VPA mis au point ne sera pas une copie de l'ébauche, mais devrait fournir des détails supplémentaires sur les plans de l'entrepreneur pour assurer la participation des Autochtones à ses activités significatives, durables et réalisables.

4.1 Modification du VPA

À tout moment au cours de la durée du contrat l'entrepreneur peut proposer à l'autorité contractante une modification au VPA. Toute proposition en ce sens doit comprendre une justification de la modification et une explication détaillée indiquant que la modification entraînera la participation d'Autochtones qui ne sera ni moindre quant à la qualité ni inférieure quant à la quantité. Le Canada devra formuler des commentaires ou indiquer son accord dans un délai de 15 jours ouvrables. Le Canada n'est pas tenu d'accepter une telle proposition, peu importe son contenu ou sa justification.

5. Autres exigences

5.1 Qualité de la participation

Bien que la participation des Autochtones aux travaux soit une exigence obligatoire, il est souhaitable que cette participation soit de nature significative et durable. Ces exigences peuvent être satisfaites par l'entrepreneur même ou par n'importe lequel de ses sous-traitants.

5.2 Évaluation de la participation

Le Canada mènera une évaluation annuelle des avantages qui se sont concrétisés par rapport au VPA. L'examen par le Canada doit être terminé dans un délai d'un mois après la réception du rapport annuel, comme l'indique le paragraphe 6.2 ci-dessous.

L'évaluation doit comparer les prévisions de participation pour chacune des transactions par rapport aux résultats réels atteints par l'entrepreneur ou ses sous-traitants. L'évaluation passera en revue chaque transaction et indiquera si la transaction a été achevée ou non, et si les objectifs de la transaction ont été atteints ou non. Si un objectif quelconque n'a pas été atteint, on indiquera dans le rapport, si cela est possible, la raison pour laquelle il n'a pas été atteint.

Le Canada fournira à l'entrepreneur l'ébauche d'une évaluation finale afin que ce dernier formule des commentaires dans les cinq jours qui suivent. Le Canada passera ces commentaires en revue, finalisera et publiera l'évaluation dans un délai de cinq jours après avoir reçu les commentaires de l'entrepreneur.

5.3 Groupe consultatif d'experts sur la participation autochtone

Le Canada devra mettre sur pied un groupe consultatif d'experts sur la participation autochtone afin de :

- a) fournir des renseignements, des conseils et une orientation à l'entrepreneur retenu en ce qui concerne l'embauche d'Autochtones pour occuper des emplois, en tant que sous-traitants ainsi que pour la formation en cours d'emploi et le perfectionnement des compétences;
- b) offrir une orientation au Canada pour ce qui est de l'évaluation des progrès de l'entrepreneur retenu en ce qui concerne la participation autochtone.

De façon plus précise, le rôle et les responsabilités du groupe consultatif d'experts sur la participation autochtone seront :

1. d'aider les intervenants à concevoir des programmes judicieux qui appuieront les entreprises et les intervenants;

2. d'aider l'entrepreneur à trouver des moyens pour surmonter les problèmes qui pourraient survenir;
3. d'aider l'État à évaluer la réussite ou l'échec de l'entrepreneur dans ses tentatives pour respecter ses engagements détaillés dans le VPA;
4. défendre les motifs légitimes pour lesquels l'entrepreneur ne serait pas en mesure de respecter ses engagements détaillés dans le VPA.

Le groupe consultatif d'experts sur la participation autochtone devra être formé de participants provenant des organismes suivants :

1. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada;
2. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

...

6. Exigences en matière de rapports

6.1 Mise à jour du plan annuel

L'entrepreneur devra présenter des mises à jour du VPA, dans lesquelles on trouvera plus de détails sur les transactions particulières que se propose d'accomplir l'entrepreneur au cours de l'année contractuelle à venir.

Chaque mise à jour doit comprendre des détails sur la manière dont sera exécutée chaque transaction, les objectifs et le calendrier proposés, les ressources requises, toute dépendance et les avantages qui seront générés (emplois, perfectionnement des compétences, etc.).

La mise à jour devra être soumise à l'autorité contractante de TPSGC pour examen et commentaires. TPSGC fournira des commentaires, ou son approbation, dans un délai de dix jours civils après avoir reçu la mise à jour. L'entrepreneur devra réviser la mise à jour et la soumettre de nouveau dans un délai d'une semaine après avoir reçu les commentaires de TPSGC. Les mises à jour doivent être soumises :

- a) dans un délai de 90 jours après la date d'attribution du contrat;
- b) au plus tard le 1^{er} mars de chaque année subséquente.

6.2 Rapport annuel

L'entrepreneur devra fournir, chaque année, un rapport détaillé sur la participation autochtone réalisée au cours de l'année précédente. Le rapport doit être soumis à l'autorité contractante de TPSGC dans un délai d'un mois suivant la date d'anniversaire de l'attribution du contrat.

Le rapport doit comprendre des détails sur la manière dont chaque transaction indiquée dans le VPA a été accomplie, la valeur en dollars de la participation autochtone ainsi qu'une évaluation de la qualité de chaque avantage.

6.3 Rapport provisoire

L'entrepreneur devra fournir un rapport provisoire sur la participation autochtone dans un délai de six mois suivant la date d'anniversaire de l'attribution du contrat. Le rapport provisoire doit fournir les mêmes détails que le rapport annuel, mais doit également inclure une prévision du total des avantages prévus d'ici la fin de l'année.

6.4 Soumission des documents

Les documents dont il est question ci-dessus doivent être soumis à l'autorité contractante de TPSGC en copie papier (l'original ainsi que deux copies) et en format électronique.

Annexe E – Pièce jointe 1 – Définitions

Contenu autochtone

« contenu autochtone » renvoie à la part (p. ex., valeur en dollars ou pourcentage de la valeur totale) de la participation autochtone qui sera créée par l'intermédiaire de ce projet. La participation autochtone comprendra la participation au marché du travail (valeur des éléments salariaux et non salariaux engagés pour l'emploi et le perfectionnement des Autochtones), la participation des entreprises (valeur des contrats attribués aux sous-traitants autochtones) et d'autres mesures.

Entreprise autochtone

« entreprise autochtone » signifie une entité qui respecte les critères établis dans la SAEA. Selon la SAEA, les entreprises autochtones incluent les entreprises individuelles, les sociétés à responsabilité limitée, les coopératives, les sociétés de personnes et les organismes sans but lucratif. Pour être considérée comme une entreprise autochtone, l'entreprise doit répondre aux critères suivants :

- (1) au moins 51 % de l'entreprise doit appartenir à des Autochtones et être exploitée par eux;
- (2) si l'entreprise compte six employés à temps plein ou davantage, au moins un tiers d'entre eux doivent être des Autochtones.

Si une entreprise forme une coentreprise ou se joint à un consortium, une part équivalant à au moins 51 % de la coentreprise ou du consortium doit être détenue et administrée par une ou plusieurs entreprises autochtones, comme mentionné précédemment.

Pour déterminer si une entreprise se qualifie comme entreprise autochtone, en plus des renseignements sur les biens et les services qu'elle fournit, reportez-vous au Répertoire des entreprises autochtones d'Industrie Canada.

Autochtone

« Autochtone » désigne un Indien inscrit et non inscrit, un Métis, un Inuit ou un citoyen canadien qui réside au Canada.

Formation en cours d'emploi

Instruction officielle ou instruction dans un système officiel, menée sur place ou près du lieu de travail, pendant les heures normales de travail. La plupart du temps, elle est demandée par l'employeur ou souhaitée par ce dernier. Elle est généralement menée pour aider le personnel moins qualifié à atteindre un rendement satisfaisant, faire découvrir de nouveaux systèmes ou de nouvelles technologies ou préparer un employé à une promotion. Des superviseurs, des employés chevronnés ou des formateurs professionnels spécialisés peuvent assurer la formation.

Enseignement professionnel et paraprofessionnel

Comprend la participation à un profil d'études officiel qui a été approuvé par l'employeur ou un autre organisme reconnu en tant qu'organisme d'accréditation dans un domaine professionnel particulier, ce qui comprend le plus souvent l'instruction en classe ou en laboratoire, à l'extérieur du lieu de travail. L'instructeur provient habituellement de l'extérieur de l'organisation.

Formation

Permet de développer des compétences au moyen de l'instruction, de la discipline ou de l'exercice. La formation porte le plus souvent sur un produit, un processus, une profession, un métier ou un art. Dans le milieu de travail d'aujourd'hui, la formation traite également d'autres sujets comme l'information, les attitudes et les valeurs. L'instructeur est choisi pour ses compétences et son expérience, ainsi que pour sa capacité et son efficacité à former des gens.

Durabilité (VPA)

Démontre comment la participation à long terme peut être générée pour les entreprises autochtones, le travail indépendant des Autochtones, ou pour les employés autochtones individuels grâce au perfectionnement de la main-d'œuvre, y compris, sans toutefois s'y limiter, la formation des compétences en cours d'emploi et l'apprentissage.

Montant total du contrat

Aux fins de l'évaluation du VPA, ou du rendement en regard de celui-ci, le montant total du contrat doit être défini comme la somme des coûts pour tous les éléments à prix ferme et tous les éléments à prix estimé qui sont assujettis seulement à l'ajustement des prix dans le contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE F : RÈGLES D'ENGAGEMENT

Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé

Processus d'engagement de l'industrie

Règles d'engagement

(Formulaire à remplir obligatoirement par le participant)

L'un des principes fondamentaux de l'engagement de l'industrie est que cet engagement doit se dérouler selon les critères les plus rigoureux de justice et d'équité entre toutes les parties. Nulle personne ou organisation ne doit recevoir ni sembler avoir reçu un quelconque avantage inhabituel ou injuste par rapport aux autres.

Dans le cadre du processus d'engagement de l'industrie, le GC fournit de l'information à tous les participants qui ont accepté les modalités du processus d'engagement et signé le document connexe (« participants »). Ce processus commence par la DDR n° 1 et se termine par la publication d'une DP officielle dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) ou quand le GC informe les participants que le processus d'engagement est terminé (« processus »).

Le GC ne divulguera pas de renseignements exclusifs ou de renseignements délicats sur le plan commercial aux autres participants ou à des tiers, sauf et seulement dans la mesure qui est prévue par la loi.

MODALITÉS

Les modalités qui suivent s'appliquent au processus. Afin de favoriser le dialogue, les participants conviennent de ce qui suit :

- ils doivent discuter des différents points de vue concernant le besoin des SRTDPSS et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants auront l'occasion de faire part de leurs idées et de leurs suggestions;
- ils doivent autoriser le GC à enregistrer ou à prendre des notes lors des rencontres individuelles ou des rencontres du groupe de travail, car une clarification d'information peut être jugée nécessaire;
- ils ne doivent PAS révéler l'information sur le besoin des SRTDPSS aux MÉDIAS/JOURNAUX pendant le processus d'engagement ou discuter de ces renseignements. Toutes les questions des médias doivent être acheminées au Bureau des relations avec les médias de TPSGC, au 819-956-2313;
- ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou commentaires aux représentants autorisés du GC seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication transmise à un représentant non autorisé du Canada pourrait entraîner une divulgation complète par le Canada sur le SEAOG;
- le GC n'est pas tenu de publier quelque demande de propositions (DP) que ce soit ni d'attribuer un quelconque marché pour le besoin des SRTDPSS;
- les conditions associées à la DP, s'il advenait qu'une telle demande soit lancée par le GC, sont laissées à la discrétion absolue du GC;
- le GC ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entité pour participer à ce processus;

- toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement des SRTDPSS doivent être adressées à l'autorité contractante;
- la participation n'est pas obligatoire. Les soumissionnaires qui ne participent pas au processus pourront tout de même présenter une soumission;
- l'ébauche de la DP pourra être publiée sur le SEAOG pour recueillir les commentaires de l'industrie;
- les participants qui refusent les modalités ou qui omettent de les signer seront exclus du processus;
- toute information transmise au GC dans le cadre du processus pourra lui servir pour l'élaboration d'une DP concurrentielle. Toutefois, le gouvernement n'est pas tenu de donner suite à quelque déclaration d'intérêt que ce soit, ni d'en tenir compte dans aucun document connexe, notamment une DP;
- le GC peut divulguer les noms des fournisseurs participants qui choisissent de prendre part au processus;
- d'autres participants peuvent prendre part au processus, et ce, à tout moment;
- le processus de règlement des différends qui devra être suivi en cas de conflit pendant le processus de consultation est décrit dans les paragraphes qui suivent.

Processus de règlement des différends

1. Dans le cadre de discussions officieuses et de bonne foi, chaque partie doit déployer tous les efforts raisonnables pour régler les différends, controverses ou réclamations découlant du processus d'engagement de l'industrie ou liés d'une quelconque façon à celui-ci.
2. Tout différend entre les parties découlant du processus d'engagement de l'industrie ou lié d'une quelconque façon à celui-ci doit être réglé suivant la démarche décrite ci-dessous :
 - a. tout différend doit d'abord être soumis au représentant du fournisseur participant et au gestionnaire de l'approvisionnement de TPSGC responsable du processus d'engagement de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
 - b. dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2a ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du fournisseur participant et au directeur principal de la direction responsable de la gestion du processus d'engagement de l'industrie à TPSGC. Les parties auront trois jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
 - c. dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2b. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au vice-président du fournisseur participant et au directeur général du secteur responsable de la gestion du processus d'engagement de l'industrie à TPSGC. Les parties auront trois jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
 - d. dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2c. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au président du fournisseur participant et au sous-ministre adjoint de la direction responsable de la gestion du processus d'engagement de l'industrie à TPSGC, qui auront cinq jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
 - e. dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2d ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante doit, dans les cinq jours ouvrables, rendre une décision écrite qui doit comprendre une description détaillée du litige et les motifs qui justifient la décision prise par l'autorité contractante. L'autorité contractante doit transmettre une copie signée de cette décision au fournisseur participant.

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

En signant le présent document, le répondant déclare avoir le pouvoir de lier le fournisseur participant mentionné ci-dessous et accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

**Nom de l'entreprise du
fournisseur participant :**

Nom de la personne :

Téléphone :

Courriel :

Signature :

Date :

IMPORTANT : Les fournisseurs qui souhaitent prendre part au processus d'engagement de l'industrie des SRTDPSS doivent approuver et signer ce formulaire obligatoire.

Les participants doivent retourner ce formulaire rempli par courriel à l'adresse suivante :
TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**ANNEXE G :
FORMULAIRE D'INSCRIPTION À
LA SÉANCE D'INFORMATION N° 1 SUR L'ENGAGEMENT DE
L'INDUSTRIE, DE MÊME QU'AUX
RENCONTRES INDIVIDUELLES N° 1**

**Formulaire d'inscription à
la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, de même qu'aux rencontres
individuelles n° 1**

**Nom de l'entreprise du
fournisseur participant :**

Nom de la personne-ressource :

Titre :

Courriel :

Téléphone :

Télécopieur :

Adresse postale :

Langue de correspondance préférée : Anglais

Français

Le fournisseur est une entreprise autochtone

Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie

Présents : Oui Non

Présents :

	Nom :	Titre :
1.		
2.		
3.		

Mode de participation :

En personne dans la RCN

WebEx ou téléconférence

Rencontre individuelle n° 1

Présents : Oui Non

Présents :

	Nom :	Titre :
1.		
2.		
3.		

Mode de participation :

En personne dans la RCN WebEx ou téléconférence

Préférences en ce qui concerne le calendrier des réunions

Veuillez classer par ordre de préférence vos heures de réunion (c.-à-d. 1^{er} choix = 1, 2^e choix = 2). Une heure de réunion sera attribuée à chaque participant, essentiellement sur la base du premier arrivé, premier servi. On tentera de régler les différends; toutefois l'autorité contractante se réserve le droit d'attribuer des heures de réunion à sa seule discrétion.

(Les heures correspondent à l'heure avancée de l'Est)	Lundi 21 septembre 2015	Mardi 22 septembre 2015	Mercredi 23 septembre 2015
Matin De 9 h 30 à 11 h 30			
Après-midi De 13 h à 15 h			

Remarque : Des jours supplémentaires pour les rencontres individuelles peuvent être ajoutés au besoin.

Veuillez communiquer toute nécessité de prendre des dispositions particulières pour un participant lors d'une réunion (p. ex. personnes avec des besoins spéciaux).

Solicitation No. - N° de l'invitation
HT426-144642/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
HT426-144642

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur
008xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE H :
PROGRAMME ET CALENDRIER PROVISOIRES CONCERNANT
LA SÉANCE D'INFORMATION N° 1 SUR L'ENGAGEMENT DE
L'INDUSTRIE ET LES RENCONTRES INDIVIDUELLES N° 1

**Programme et calendrier provisoire concernant
la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie
et les rencontres individuelles n° 1**

**du 21 au 23 septembre 2015
Région de la capitale nationale**

Jour 1 : Lundi 21 septembre 2015

Heure	Événement	Conférencier
	<i>Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie</i>	
De 8 h 30 à 9 h	Ouverture et possibilité de réseautage avec l'industrie	
De 9 h à 9 h 15	Mot d'ouverture	TPSGC et SC
De 9 h 15 à 9 h 45	Modèle de participation et d'approvisionnement éclairé	Directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies, TPSGC
De 9 h 45 à 10 h 15	Approche d'engagement proposée pour les SRTDPSS	Autorité contractante de TPSGC
De 10 h 15 à 10 h 30	Pause	
De 10 h 30 à 10 h 45	Aperçu des SSNA et des SRTDPSS	Directeur général, SSNA, SC
De 10 h 45 à 11 h 15	Aperçu du besoin des SRTDPSS	Directeur exécutif, SSNA, SC
De 11 h 15 à 11 h 45	Volet Participation autochtone	Gestionnaire principal de programme, AADNC
De 11 h 45 à 12 h 15	Questions et réponses	TPSGC, SC et AADNC
	<i>Rencontres individuelles n° 1</i>	
De 13 h 30 à 15 h 30	Rencontre individuelle A	

Jour 2 : Mardi 22 septembre 2015

Heure	Événement
De 9 h 30 à 11 h 30	Rencontre individuelle B
De 13 h à 15 h	Rencontre individuelle C

Jour 3 : Mercredi 23 septembre 2015

Heure	Événement
De 9 h 30 à 11 h 30	Rencontre individuelle D
De 13 h à 15 h	Rencontre individuelle E

Remarque : Des jours supplémentaires pour les rencontres individuelles peuvent être ajoutés au besoin.