

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Public Works Government Services Canada- Bid
Receiving / Réception des soumissions
189 Prince William Street
Room 421
Saint John
New Brunswick
E2L 2B9

REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

**Proposal To: Public Works and Government
Services Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition aux: Travaux Publics et Services
Gouvernementaux Canada**

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Comments - Commentaires

Title - Sujet Svc's, Federal Health Claims Process	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-072007/K	Date 2013-01-24
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-072007	
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$PWB-011-3203	
File No. - N° de dossier PWB-7-20036 (011)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-04-30	Time Zone Fuseau horaire Atlantic Standard Time AST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Keith, Allan B.	Buyer Id - Id de l'acheteur pwb011
Telephone No. - N° de téléphone (506) 636-4416 ()	FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS 97 QUEEN ST P.O.BOX 7700 IB 519 CHARLOTTETOWN Prince Edward Island C1A8M9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

Public Works Government Services Canada- Bid Receiving
/ Réception des soumissions
189 Prince William Street
Room 421
Saint John
New Bruns
E2L 2B9

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

51019-072007/K

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

pwb011

Client Ref. No. - N° de réf. du client

51019-072007

File No. - N° du dossier

PWB-7-20036

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- 1.1 Introduction
- 1.2 Sommaire
- 1.3 Comptes rendus

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

- 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées
- 2.2 Présentation des soumissions
- 2.3 Demandes de renseignements – en période de soumissions
- 2.4 Lois applicables
- 2.5 Améliorations apportées aux besoins pendant la période de soumissions
- 2.6 Conférence des soumissionnaires
- 2.7 Données volumétriques
- 2.8 Définitions

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

- 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions
- 3.2 Section I – Soumission technique
- 3.3 Section II – Soumission financière
- 3.4 Section III – Attestations

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

- 4.1 Procédures d'évaluation
- 4.2 Processus d'évaluation
- 4.3 Méthode de sélection

PARTIE 5 – ATTESTATIONS

- 5.1 Attestation obligatoire requise avant l'attribution d'un contrat
- 5.2 Attestations supplémentaires préalables à l'attribution d'un contrat
- 5.3 Clause du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

- 6.1 Exigences relatives à la sécurité
- 6.2 Capacité financière
- 6.3 Exigences en matière d'assurance
- 6.4 Clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

PARTIE 7 – CLAUSE DU CONTRAT SUBSÉQUENT

- 7.1 Énoncé des travaux
- 7.2 Autorisation des tâches
- 7.3 Clauses et conditions uniformisées
- 7.4 Exigences relatives à la sécurité
- 7.5 Durée du contrat

-
- 7.6 Responsables
 - 7.7 Orientation
 - 7.8 Réorganisation du client
 - 7.9 Paiement
 - 7.10 Dommages-intérêts
 - 7.11 Attestations
 - 7.12 Lois applicables
 - 7.13 Ordre de priorité des documents
 - 7.14 Exigences en matière d'assurance
 - 7.15 Responsabilité du Canada concernant l'exactitude des prévisions de demandes
 - 7.16 Coentreprise
 - 7.17 Déclarations et garanties
 - 7.18 Protection des médias électroniques
 - 7.19 Exigences relatives aux rapports
 - 7.20 Accès aux biens et aux installations du Canada
 - 7.21 Services de transition
 - 7.22 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données
 - 7.23 Protection des prix – Meilleur client (nouvelles catégories de main-d'œuvre)
 - 7.24 Services professionnels – Ressources
 - 7.25 Gestion du changement
 - 7.26 Règlement des différends
 - 7.27 Inspection et acceptation
 - 7.28 Validation et vérification indépendante
 - 7.29 Clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

Liste des appendices et des annexes/pièces jointes

Appendice A Énoncé des travaux avec les annexes suivantes

Annexe A – Aperçu des critères d'admissibilité des militaires/clients au Programme des avantages pour soins de santé

Annexe B – Volumes

Annexe C – Types de rapports

Annexe D – Documents de référence

Annexe E – Acronymes et glossaire

Annexe F – Renseignements techniques récents

Annexe G – Ressources de l'entrepreneur

Appendice B – Base de paiement

Appendice C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Appendice E – Formulaire d'autorisation de tâches

Pièce jointe 1 – Exigences relatives à la proposition financière et instructions à l'intention des soumissionnaires

Pièce jointe 2 – Évaluation

Pièce jointe 3 – Ventilation des prix

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions comprend sept parties, ainsi que des appendices et des annexes, et elle est divisée comme suit :

Partie 1 – Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;

Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, les clauses et les conditions relatives à la demande de soumissions;

Partie 3 – Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires des instructions sur la façon de préparer leur soumission;

Partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection;

Partie 5 – Attestations : renferme les attestations à fournir;

Partie 6 - Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre;

Partie 7 – Clauses du contrat subséquent : comprend les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les appendices comprennent l'énoncé des travaux (et les annexes s'y rattachant), la base de paiement, les critères d'évaluation, la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les exigences en matière d'assurance ainsi que le formulaire et les procédures d'autorisation des tâches ainsi que toute autre pièce jointe pertinente.

1.2 Sommaire

a. Introduction

L'ensemble du gouvernement du Canada a besoin du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), qui comprend les services et les systèmes de traitement et de règlement des demandes de remboursement de frais liés aux soins de santé, et pour garantir le respect des politiques concernant les programmes pertinents (et précisés), y compris les mécanismes de vérification, d'établissement des rapports et de contrôle financier utilisés par divers ministères du gouvernement fédéral. Les ministères soumissionnaires incluent Anciens Combattants Canada (ACC), les Forces canadiennes (FC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'étendre la prestation des Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) à d'autres ministères et programmes admissibles à la condition que l'augmentation totale estimative du nombre de lignes de demande

(définition à l'annexe E) pour tous les régimes ou programmes de soins médicaux additionnels ne dépassent pas 4 500 000 lignes de demande par année. À ce titre, le soumissionnaire retenu peut également avoir à fournir des biens et/ou des services de traitement des demandes de soins de santé à l'appui de régimes et/ou de programmes de prestations de santé destinés à d'autres ministères, des sociétés ou des organismes du Canada ou d'autres entités de l'État mentionnés dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses modifications, et toute autre partie au nom de laquelle le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux est autorisé à agir en vertu de l'article 16 de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*. Avant d'exercer cette option, le Canada doit évaluer le volume annuel estimatif de lignes de demande de programmes ou régimes de soins médicaux à ajouter ainsi que le volume qui a déjà été ajouté (selon les estimations fournies au moment où l'ajout a eu lieu). Une fois que le droit a été exercé, le Canada n'a aucune obligation de supprimer un régime ou un programme de soins médicaux même si l'augmentation des volumes de transactions par ligne de demande dépasse 4 500 000 par année (en raison de l'élargissement des Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) à d'autres ministères et programmes admissibles.

En outre, si un régime et/ou programme de prestations de santé faisant partie du SFTDSS n'a plus besoin des services énumérés à l'Appendice A – Énoncé des travaux, le gouvernement du Canada se réserve le droit de supprimer une partie ou la totalité des biens et/ou des services que l'entrepreneur doit offrir.

La GRC connaît actuellement des changements organisationnels (modernisation des services de santé) en ce qui concerne les droits aux soins de santé et les avantages sociaux des membres. Conformément aux règlements actuels visant la GRC, les membres admissibles reçoivent, aux frais de la GRC, trois niveaux de soins de santé : soins de base, soins complémentaires et soins professionnels. Le niveau de soins de base est à l'étape de la mise en œuvre en vue du transfert vers les compétences provinciales ou territoriales conformément aux modifications législatives visant à inclure les membres de la GRC dans la définition du terme « assuré » dans la ***Loi canadienne sur la santé*** (le 29 juin 2012). Selon les efforts de modernisation, d'autres changements pourraient être apportés aux programmes suivants : Soins médicaux supplémentaires, Régime de soins de santé au travail et Appels en matière de soins dentaires. Même si tous les membres réguliers sont maintenant protégés en vertu de la ***Loi canadienne sur la santé***, la GRC doit pouvoir suivre les coûts des soins de santé de base lorsque les membres se retrouvent sans couverture pour des raisons opérationnelles, par exemple de retour d'une mission de paix, agent de service extérieur ou toute autre situation.

Ensemble, les trois ministères offrent un vaste éventail de services de soins de santé à des clients, membres, anciens combattants et autres personnes admissibles selon leurs règlements respectifs. Les services offerts par les trois ministères sont consolidés dans le cadre des Programmes de choix (PDC). Le SFTDSS est utilisé par les ministères pour assurer l'administration des PDC suivants :

1. Aides à la vie quotidienne
2. Services d'ambulance (y compris services de déplacements à des fins médicales)

-
3. Services d'audiologie
 4. Services dentaires
 5. Services hospitaliers
 6. Services médicaux
 7. Fournitures médicales
 8. Soins infirmiers
 9. Inhalothérapie
 10. Médicaments sur ordonnance
 11. Prothèses et orthèses
 12. Services paramédicaux
 13. Équipement spécial
 14. Soins de la vue (yeux)
 15. Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement)
 16. Soins de longue durée (ACC seulement)

L'entrepreneur retenu serait tenu de fournir des services de traitement des demandes de soins de santé permettant aux ministères d'offrir un vaste éventail de services de soins de santé aux clients admissibles, anciens combattants et autres personnes admissibles selon leurs règlements respectifs. L'entrepreneur doit fournir des services et des systèmes de traitement des demandes de soins de santé afin d'appuyer le SFTDSS ainsi que l'exécution des programmes. L'entrepreneur retenu serait aussi tenu de fournir – pour les 16 PDC – des services additionnels avec les composantes suivantes :

Inscription des clients et établissement du niveau d'admissibilité approprié selon les données relatives aux décisions, transmises par les Ministères.

Services de communication multimodes à l'intention des membres/clients, fournisseurs et employés de ministères. Par communication, on entend les produits de communication écrite, les sites Web qui fournissent des renseignements sur l'état des demandes, et les centres d'appels ayant un numéro sans frais accessible au pays et à l'étranger. La communication avec les employés ministériels inclut un service de messagerie sécurisée et un échange de données sécurisé.

Inscription des fournisseurs, relations avec les fournisseurs et services de vérification des fournisseurs.

Services d'autorisation de traitement, y compris les autorisations spéciales de demandes de pharmacies, les demandes de prédétermination des soins dentaires au moyen du CDAnet (réseau de l'Association dentaire canadienne) et les demandes d'autorisation pour d'autres services et avantages médicaux.

Traitement manuel et électronique des demandes de clients, de tierces parties et de fournisseurs. Les services de traitement des demandes incluent la saisie de données sur la demande, le suivi des demandes, le règlement des demandes et le paiement ainsi que la production et la distribution d'états récapitulatifs de demandes.

Services de pharmacie visant le règlement et le traitement électroniques de données sur les produits fournis par les pharmacies de détails et les pharmacies des FC.

Unité d'évaluation de l'emploi des médicaments chargée d'évaluer, d'analyser et d'interpréter l'utilisation des médicaments par les clients/membres, leur prescription par les médecins et leur délivrance par les pharmaciens.

Opérations financières qui englobent les pratiques financières pour demander, rapprocher et traiter les montants des paiements et des recouvrements auprès des ministères.

Assurance de la qualité et présentation de l'information sur le rendement afin de veiller à ce que les services et les systèmes soient conformes aux normes de rendement.

Conception, élaboration/personnalisation, mise à l'essai et mise en œuvre de systèmes afin d'appuyer l'exécution du SFTDSS et sa liaison avec les systèmes des ministères.

Gestion des affaires afin de veiller à ce que :

- les services rendus soient conformes aux politiques et aux normes ministérielles;
- les solutions d'affaires soient conformes aux lois et aux règlements et qu'elles soient assez souples pour s'adapter à tout changement dans les lois et les règlements;
- les données soient exactes, sûres et privées en tout temps;
- qu'il y ait une planification et une analyse afin de cerner les occasions d'améliorer la rentabilité et l'efficacité des services.

Services opérationnels, y compris la gestion du changement, la formation, l'entretien et la gestion des systèmes, la production de rapports et la conservation des dossiers.

b. Période du contrat et options

Un seul entrepreneur sera sélectionné à la suite de cette demande de propositions. La durée proposée du contrat est de huit (8) ans et six (6) mois, comprenant dix-huit (18) mois de mise au point et d'essai du système et de transition vers les activités du SFTDSS, et sept (7) années d'exploitation et d'entretien du système, avec option de prolongation du contrat jusqu'à concurrence de deux (2) périodes de deux (2) années chacune.

c. Exigences de sécurité

Une exigence relative à la sécurité est associée au présent besoin. Pour en savoir plus, consulter la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences et la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent.

Les soumissionnaires devraient consulter la section « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC – Instructions pour les soumissionnaires » de la page Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels, à l'adresse <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31>

Des renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et sur les organismes sont disponibles sur le site Web du Programme des services de sécurité industrielle (SSI) (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>). Pour toute demande de renseignements, les soumissionnaires doivent communiquer avec la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) au 1-866-368-4646 ou au 613-948-4176 dans la région de la capitale nationale.

À titre indicatif seulement, les soumissionnaires sont informés par la présente que les délais d'obtention d'une attestation de sécurité peuvent être longs en fonction du niveau de sécurité requis. L'obtention de ces attestations relève de la seule responsabilité des soumissionnaires.

d. Code régissant les conflits et attestations

Conformément à l'article 01 des Instructions uniformisées 2003, les soumissionnaires doivent fournir une liste complète de toutes les personnes qui occupent actuellement les postes de directeurs au sein de leurs entreprises. De plus, chacune des personnes inscrites sur la liste peut être tenue de remplir un formulaire de Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire ou toute autre documentation connexe, tel que déterminé par la Direction des enquêtes spéciales, Direction générale de la surveillance.

e. Accords commerciaux

Les exceptions relatives à la sécurité nationale prévue dans le cadre des accords commerciaux ont été invoquées; le marché est donc entièrement soustrait à toutes les modalités de tous les accords commerciaux.

f. Conflits d'intérêts

Conformément aux dispositions de l'article 18 des CCUA 2003 (2012-11-19), les entreprises suivantes ont été embauchées pour la préparation de la présente demande et ne peuvent donc pas se porter soumissionnaires pour cette demande :

1. RFP Solutions Inc., Kanata, Ontario
2. Knowles Consultancy Services Inc. et Hill International Inc., en tant que coentreprise
3. Wiltshire Consulting Inc., Ottawa, Ontario
4. Gartner Inc., Toronto, Ontario
5. Southside Solutions Group Inc., (SSG), Toronto, Ontario
6. The Centre for Public Management Inc., Ottawa, Ontario
7. Calian Limited, Ottawa
8. GAMAT Consulting Resources Inc., Charlottetown

Sans limiter les droits du Canada en vertu de l'article 18 du document 2003 (2012-11-19)
Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, seront jugées irrecevables, parce que sources de conflit d'intérêts (réel ou apparent), les réponses émanant des entrepreneurs mentionnés plus haut et de tout sous-traitant, employé, agent ou représentant de ces entrepreneurs qui ont participé à la préparation de la présente demande.

g. Contenu canadien

Cette exigence est limitée aux produits et services canadiens.

1.3 Comptes rendus

Après l'attribution du contrat, les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception de l'avis les informant des résultats du processus. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2010B/6>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux.
- b) Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.
- c) Le document (2012-11-19) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels de 2003, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.
- d) Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer :	soixante (60) jours
Insérer :	deux cent cinquante (250) jours

Si le soumissionnaire indique dans sa soumission qu'elle n'est pas valide pour toute la durée de la période requise, il relève de sa seule responsabilité d'indiquer par écrit à l'autorité contractante avant la fin de la période de validité des soumissions qu'il en prolonge la validité. Dans le cas contraire, la soumission ne sera valide que jusqu'à la date indiquée dans la soumission et le Canada ne pourra plus par la suite la juger recevable.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison de la nature de la présente demande de soumissions, TPSGC n'acceptera pas les soumissions qui lui sont transmises par télécopieur.

2.3 Demandes de renseignements – en période de soumissions

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante indiquée ci-dessous au moins dix (10) jours ouvrables avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Approvisionnement
189, rue Prince William, 4^e étage, pièce 421
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2B9
À l'attention de : Allan B. Keith, autorité contractante
Téléphone : 506-636-4416
Télécopieur : 506-636-4376
Adresse de courriel : allan.keith@pwgsc.gc.ca

Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question. Ils doivent prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec précision. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.4 Loi applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur au Nouveau-Brunswick et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.5 Améliorations apportées aux besoins pendant la période de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard quinze (15) jours ouvrables avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada a le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.6 Conférence des soumissionnaires

Une conférence des soumissionnaires se tiendra à Ottawa, en Ontario, le 26 février 2012, à 13 h, heure locale, au Centre des congrès d'Ottawa (55, promenade du Colonel-By, Ottawa, Ontario, K1N 9J2). Les détails relatifs au lieu précis seront fournis au moyen d'une modification apportée au présent document. La portée du besoin décrit dans la demande de soumissions sera examinée et des réponses seront apportées aux questions. Il est recommandé aux soumissionnaires souhaitant présenter une soumission d'y assister ou d'y envoyer un représentant.

Les soumissionnaires doivent communiquer avec l'autorité contractante avant la conférence pour confirmer leur participation. Ils doivent indiquer par écrit, au moins dix (10) jours ouvrables avant le début de la conférence, le nom des personnes qui y assisteront ainsi qu'une liste des questions qu'ils souhaitent aborder.

Les précisions ou changements à la demande de soumissions qui découleront de la conférence seront intégrés comme modification à la demande de soumissions. Les soumissionnaires qui ne participeront pas à la conférence pourront quand même présenter une soumission.

2.7 Données volumétriques

Les données historiques sur le volume d'activités et de transactions du SFTDSS, qui sont présentées à l'Annexe B – Volumes, de l'Appendice A – Énoncé des travaux, ont été fournies aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans cette demande de soumissions ne signifie pas que le Canada garantit que l'utilisation future qu'il fera des services désignés dans l'invitation concordera avec ces données. Elles sont fournies strictement à titre d'information. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations et des écarts entre les prévisions fournies et les besoins réels en ressources, les décisions et/ou le nombre réel de demandes à traiter.

2.8 Définitions

Les soumissionnaires doivent porter une attention minutieuse aux termes employés dans certaines sections de la demande de soumissions, car certains termes peuvent avoir un sens différent en fonction des sections.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

- a. Le Canada demande aux soumissionnaires de fournir leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique

Cinq (5) exemplaires papier et cinq (5) copies électroniques additionnelles sur CD ou DVD

Section II : Soumission financière

- a) Trois (3) exemplaires papier et trois (3) copies électroniques sur CD ou DVD de la base de paiement dûment remplie.
- b) Remplir la feuille de calcul Excel accompagnant le document de soumission et en fournir trois (3) copies électroniques sur CD ou DVD. Pour la présente partie, b) un (1) exemplaire papier.

Section III : Attestations

Les attestations requises à la date de clôture de la soumission peuvent être jointes en tant que document distinct appelé Section III. Trois (3) copies papier

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes, le libellé de la version papier l'emportera sur celui de la version électronique. Cependant, s'il manque des phrases, des paragraphes ou des pages dans la copie papier mais qu'ils se trouvent dans la copie électronique, le Canada utilisera les phrases, les paragraphes ou les pages manquants si le soumissionnaire confirme qu'ils doivent être utilisés.

Versions électroniques : Une étiquette indiquant le nom du soumissionnaire, le numéro de la DP et le titre de la DP doit accompagner les versions électroniques (CD ou DVD). Le format Acrobat v9 (c.-à-d. PDF) ou une version ultérieure est acceptable à condition que les fonctions de copie et d'impression du document PDF ne soient ni restreintes ni désactivées de quelque manière que ce soit.

- b. Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.
- c. Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :
 1. utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm); la marge de gauche doit mesurer au moins un pouce et la taille de la police doit être au moins de 11, à

l'exception des tableaux; au besoin, du papier de 11 po x 17 po (279 mm x 432 mm) peut être utilisé pour les tableaux, les graphiques et les diagrammes;

2. utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
 3. inclure les attestations dans une section distincte de la soumission;
 4. inclure sur le dessus de chaque volume de la soumission (ou de chaque section), une page titre comprenant le titre, la date, le numéro de la demande de soumissions, le numéro du volume et le nom légal complet du soumissionnaire;
 5. inclure une table des matières.
- d. En avril 2006, le Canada a émis une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement, soit la Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).
- Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :
- 1) utiliser du papier de 8,5 x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées;
 - 2) utiliser un format bon pour l'environnement, soit une impression en noir et blanc plutôt qu'en couleur, une impression recto verso, des agrafes ou des trombones, plutôt qu'une reliure à anneaux plastiques, un classeur à attaches ou une reliure.
- e. Le soumissionnaire peut présenter plus d'une soumission. Si une soumission de remplacement est présentée, elle doit constituer un document physiquement distinct, clairement identifié comme étant une soumission de remplacement. Chaque soumission sera évaluée individuellement, sans que l'on tienne compte des autres soumissions présentées par le soumissionnaire; par conséquent, chaque soumission doit être complète. Bien que le matériel présenté dans une soumission ne puisse pas servir à compléter une autre soumission du même soumissionnaire, le Canada peut tenir compte des contradictions observées dans les différentes soumissions présentées par le soumissionnaire. Si un soumissionnaire a présenté plusieurs soumissions et qu'il souhaite retirer une ou quelques-unes de ces soumissions, le Canada se réserve le droit d'exiger que le soumissionnaire retire la totalité de ses soumissions ou aucune d'entre elles.
- f. Tous les documents descriptifs et les manuels et brochures techniques mentionnés dans la soumission du soumissionnaire doivent être joints à la soumission.

3.2 Section I – Soumission technique

La proposition technique doit aborder toutes les exigences obligatoires de la proposition technique et les exigences cotées de la proposition technique, ainsi que tous les critères d'évaluation figurant à la pièce jointe C de la présente DP.

Pour faciliter la préparation et l'évaluation des propositions, on demande aux soumissionnaires d'élaborer et de présenter leur proposition technique en se servant de la table des matières ci-après :

Proposition technique, partie 1

Partie 1, section 1.1 – Exemple signé de la DP

Cette section devrait comprendre un exemplaire signé de la page « 1 » de la présente DP (qui est réputée comprendre toutes les modifications).

Partie 1, section 1.2 – Personne-ressource du soumissionnaire

Cette section devrait comprendre au moins le nom et le numéro de téléphone d'une seule personne-ressource compétente, désignée par le soumissionnaire dans le cadre de cette DP.

Proposition technique, partie 2

Partie 2, section 2.1 – Exigences obligatoires de la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait être préparée en réponse aux exigences obligatoires de la proposition technique précisées à la pièce jointe 2 de la présente DP.

Partie 2, section 2.2 – Exigences cotées de la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait être préparée en réponse aux exigences cotées de la proposition technique et aux critères d'évaluation figurant à la pièce jointe 2 de cette DP.

Proposition technique, partie 3

Partie 3, section 3.1 – Documentation relative à la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait énumérer et renfermer tous les documents qui sont mentionnés dans les exigences relatives à la soumission ou auxquels le soumissionnaire fait renvoi dans sa proposition technique, selon le cas.

3.3 Section II – Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière conformément aux exigences figurant à l'appendice B et à la pièce jointe 1 – Exigences relatives à la soumission financières et instructions à l'intention des soumissionnaires, précisées dans d'autres parties de la DP. Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

3.4 Section III – Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter leur attestations conformément à la Partie 5 – Attestations et à ce qui est précisé dans les autres parties de la DP.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- a. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers. Le processus d'évaluation compte plusieurs phases, qui sont décrites ci-dessous. Même si l'évaluation et la sélection doivent se dérouler par étapes, le fait que le Canada passe à une étape ne signifie pas qu'il ait conclu que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. Le Canada peut procéder à plusieurs étapes de l'évaluation en parallèle.
- b. Une équipe composée de représentants de TPSGC, d'Anciens Combattants Canada et de représentants des ministères partenaires, à savoir le ministère de la Défense nationale (MDN) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et évaluera les soumissions. Le Canada se réserve le droit de retenir les services d'un consultant indépendant ou d'utiliser les ressources du gouvernement pour examiner toute réponse. Chaque membre de l'équipe ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- c. TPSGC a retenu les services de Knowles Consultancy Services, Hill International Inc., Joint Venture, Ontario, qui agira à titre de surveillant de l'équité pour cet exercice d'approvisionnement. Ce surveillant ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il observera l'évaluation des soumissions en ce qui concerne le respect par le Canada du processus d'évaluation décrit dans la présente demande de soumissions et son application équitable à tous les soumissionnaires.
- d. L'équipe d'évaluation aura recours à une approche fondée sur le consensus pour mener à bien le processus d'évaluation et de sélection, qui compte les phases suivantes :
 - i. Phase 1 : Évaluation de la soumission technique (critères obligatoires et cotés);
 - ii. Phase 2 : Notation de la soumission technique et vérification des notes de passage;
 - iii. Phase 3 : Validation et rajustement des notes (au besoin);
 - iv. Phase 4 : Évaluation et notation de la soumission financière;
 - v. Phase 5 : Détermination de la note globale de la soumission.
- e. Les délais suivants s'ajoutent à toute autre période précisée dans la demande de soumissions :
 - (i) **Demande d'éclaircissements** : Si le Canada demande au soumissionnaire des éclaircissements ou une vérification touchant sa soumission, celui-ci disposera de deux (2) jours ouvrables (ou d'une période plus longue précisée par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Si le soumissionnaire ne respecte pas cette échéance, sa soumission sera déclarée irrecevable.
 - (ii) **Demande d'entrevues** : Si le Canada souhaite interviewer le soumissionnaire et/ou toutes les ressources ou l'une ou l'autre de celles-ci qui est proposée par le

soumissionnaire pour satisfaire aux exigences de la demande de soumissions, celui-ci disposera de dix (10) jours ouvrables après réception de l'avis du Canada pour prendre les dispositions nécessaires (à ses propres frais) en prévision de la tenue de l'entrevue soit à Halifax (Nouvelle-Écosse), à Ottawa (Ontario) ou à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard).

(iii) **Demande de visites** : Dans le cas où le Canada souhaite visiter les installations du soumissionnaire, celui-ci doit les mettre à sa disposition dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante.

(iv) **Prolongation du délai** : Si le soumissionnaire a besoin davantage de temps, l'autorité contractante, à sa seule discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

- f. Les soumissions technique et financière seront notées séparément au début. On calculera la note globale en combinant les notes des deux soumissions à l'aide des pondérations ci-dessous, afin d'attribuer une note sur 100 % à la soumission globale.

Phase d'évaluation/Critères	Pondération
Soumission technique	60
Soumission financière	40
Soumission globale	100

4.2. Processus d'évaluation

Phase 1 : Évaluation de la soumission écrite

Pendant la première phase du processus d'évaluation, on examinera la soumission technique du soumissionnaire. On évaluera les soumissions techniques en fonction des critères d'évaluation obligatoires et cotés décrits à la pièce jointe 2 de la présente DP. En commençant par les exigences obligatoires, on attribuera aux réponses évaluées une notation « réussite » ou « échec ». Les soumissions du soumissionnaire devront satisfaire à chaque exigence obligatoire (technique) de la DP sans exception. On n'accordera aucun point à la conformité aux exigences obligatoires.

Après l'évaluation des exigences obligatoires, on évaluera la réponse écrite du soumissionnaire aux critères cotés de la DP. L'évaluation et la notation des soumissions du soumissionnaire seront fondées uniquement sur la valeur de la réponse écrite conformément aux critères d'évaluation établis.

Une soumission peut être jugée irrecevable à tout moment à cette étape s'il est établi que le soumissionnaire n'a pas réussi à satisfaire à toute exigence obligatoire de la DP. Seules les propositions recevables passeront à l'étape suivante du processus d'évaluation.

Phase 2 : Détermination de la note technique et vérification des notes de passage

Lorsque l'évaluation de la soumission technique (exigences obligatoires et cotées) sera terminée, chaque note attribuée à la soumission sera vérifiée par rapport aux notes de passage applicables précisées dans le tableau ci-dessous. Seules les soumissions qui

obtiendront toutes les notes de passage seront jugées recevables et passeront à la phase suivante du processus d'évaluation.

Pour que leur soumission soit jugée recevable, les soumissionnaires doivent obtenir la note de passage minimale de 50 % dans chacune des catégories R1 à R8. Les soumissions qui n'obtiennent pas la note minimale de passage dans chaque catégorie (R1 à R8) seront jugées irrecevables.

Notes de passage minimales pour chacun des critères cotés

N°	Critères cotés Exigences de sécurité	Maximum de points	Note minimale de passage
R1	Expérience de l'entreprise	4 000	50 % - 2 000 points
R2	Équipe de gestion de projet	900	50 % - 450 points
R3	Systèmes des SFTDSS	3 800	50 % - 1 900 points
R4	Procédures et services opérationnels	3 800	50 % - 1 900 points
R5	Plans des SFTDSS	3 800	50 % - 1 900 points
R6	Évaluation et analyse des risques	1 200	50 % - 600 points
R7	Assurance de la qualité	1 600	50 % - 800 points
R8	Opérations financières	1 600	50 % - 800 points
	Nombre maximum de points	20 700	12 420 points

Les soumissionnaires qui ont obtenu la note minimale de passage dans chacune des catégories R1 à R8 doivent également obtenir la note de passage globale minimale de 60 %, fondée sur le total de points obtenus dans ces mêmes catégories (maximum de points de 20 700 (R1-R8) x 60 % = 12 400 [note de passage globale minimale]). Les soumissions qui n'ont pas obtenu la note de passage globale minimale de 60 % pour l'ensemble des points des catégories R1 à R8 seront jugées irrecevables.

La note technique totale correspond aux points obtenus en totalisant tous les critères cotés dans toutes les catégories cotées, soit de R1 à R8 inclusivement. La note maximale est de 20 700 points.

La note technique sera établie au prorata de la note technique maximale (20 700) et multipliée par la note technique maximale, 60 dans l'exemple ci-dessous.

Exemple

Soumissionnaire	Note technique du soumissionnaire	Calcul de la note technique	Note de la soumission technique
Soumissionnaire 1	16 400 points	$16\,400 \div 20\,700 \times 60$	47,54
Soumissionnaire 2	17 600 points	$17\,600 \div 20\,700 \times 60$	51,01
Soumissionnaire 3	15 700 points	$15\,700 \div 20\,700 \times 60$	44,06

Pour les fins du calcul ci-dessus et du calcul de la note totale, TPSGC utilisera deux décimales; on arrondira au chiffre supérieur à partir de cinq ou plus, et au chiffre inférieur pour tout chiffre inférieur à cinq.

Phase 3 : Validation et rajustement des notes (au besoin)

Objet

Au cours de la troisième phase, l'équipe d'évaluation peut valider chaque soumission recevable. L'objet de cette phase, s'il y a lieu, est de confirmer les renseignements fournis par les soumissionnaires et de valider l'évaluation et la notation des critères obligatoires et cotés, selon le cas. La phase de validation peut comprendre le contrôle des références et des entrevues, selon ce qui est jugé approprié pour corroborer l'expérience et les qualifications du soumissionnaire et des ressources proposées. L'équipe de validation utilisera le même processus pour chaque soumissionnaire.

Processus de contrôle des références

- a. Les soumissionnaires doivent présenter des références concernant leur expérience de l'entreprise ainsi que des références pour le personnel proposé. Le but du processus de vérification des références consiste à confirmer l'information de référence pour le projet fournie par le soumissionnaire en réponse aux exigences de la proposition technique. S'il y a lieu, on communiquera directement avec les clients cités en référence par téléconférence, courriel ou autres moyens.
- b. Si un contrôle des références est jugé nécessaire, les soumissionnaires seront avisés par écrit au moins deux (2) jours ouvrables à l'avance de l'intention du Canada d'entrer en communication avec les clients cités en référence. Le Canada procédera de manière raisonnable afin de tenir compte des exigences opérationnelles de ces clients.
- c. Le troisième jour ouvrable, le Canada communiquera ou tentera de communiquer avec le client cité en référence ou planifiera un contrôle des références. À la fin du cinquième jour ouvrable, si le Canada ne peut pas joindre un client cité en référence, l'autorité contractante demandera que le représentant du soumissionnaire serve d'intermédiaire entre le Canada et ce client afin d'organiser les communications de suivi. Si, dans les cinq jours ouvrables suivants, le soumissionnaire ne parvient pas à faire en sorte que le client cité en référence puisse parler à l'équipe d'évaluation en temps utile et de manière professionnelle pour permettre au Canada de corroborer les renseignements fournis par le soumissionnaire, on ne prendra pas le projet de référence en considération et aucun point ne lui sera attribué pour les critères cotés, ou la soumission sera jugée non conforme à une exigence obligatoire, selon le cas.

Rajustement de la notation

- a. La soumission sera réévaluée si les renseignements obtenus par l'équipe d'évaluation, dans le cadre du processus de vérification (c.-à-d. renseignements fournis dans le cadre de la vérification des références, etc.), ne corroborent pas l'expérience et les compétences énoncées par le soumissionnaire et/ou par les personnes qu'il propose au

regard de toute exigence en particulier. La réévaluation sera menée, au besoin, conformément aux critères d'évaluation diffusés s'appliquant à l'exigence concernée, à la lumière des nouveaux renseignements obtenus dans le cadre du processus de vérification.

- b. En ce qui concerne les exigences cotées, la note attribuée à ce soumissionnaire pour les exigences visées sera rajustée en baisse ou établie à zéro, selon la nature et l'importance de la différence. La révision de la note sera fondée sur la réévaluation de la réponse, compte tenu des renseignements donnés lors du processus de validation. La réévaluation se fera en fonction des critères d'évaluation applicables à la réponse. Dans le cas d'une exigence obligatoire, la soumission pourrait être jugée irrecevable et ne plus être prise en considération.
- c. Au terme du processus de validation et de la réévaluation subséquente, on vérifiera de nouveau les notes rajustées par rapport aux notes de passage applicables. Seules les soumissions dont les notes rajustées équivalent à toutes les notes de passage ou les dépassent seront jugées recevables.

Phase 4 : Évaluation et notation de la soumission financière

À la quatrième étape du processus d'évaluation, chacune des soumissions recevables des soumissionnaires fera l'objet de l'évaluation financière décrite ci-après.

La soumission financière du soumissionnaire sera évaluée par TPSGC pour en vérifier la conformité aux exigences de la soumission et aux instructions à l'intention des soumissionnaires figurant à l'appendice B de la présente demande de soumissions. Seules les soumissions financières conformes passeront à l'étape suivante du processus d'évaluation.

Le tableau suivant (4.0B-1) est donné comme exemple, à titre indicatif seulement.

Traitement de transactions électroniques

Table 4.0B-1 – Prix pour les transactions électroniques

Transactions électroniques autres que celles pour les pharmacies dans les bases militaires FOURCHETTE DE VOLUMES	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze (12) mois	Pourcentage de probabilité	Prix moyen pondéré du soumissionnaire par transaction
Jusqu'à 1 500 000 \$	0,30 \$	50%	0,15 \$
De 1 500 001 à 2 500 000 \$	0,27 \$	20 %	0,05 \$
De 2 500 001 à 3 500 000 \$	0,25 \$	30 %	0,08 \$
Prix moyen pondéré par transaction, en dollars de 2013 :			0,28 \$

Une indexation des prix de 2,2 % composée annuellement sera appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat. Le prix moyen pondéré par transaction sera multiplié par 3 000 000, c'est-à-dire le volume annuel estimé.

Les soumissionnaires doivent noter que les utilisations et les volumes annuels estimés fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation, de manière à ce que TPSGC puisse calculer le coût total réparti sur la totalité des douze années et demie (12,5) de vie potentielles du contrat. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

Le volume annuel estimé ne fera pas partie du contrat subséquent.

Une fois effectuée l'évaluation des coûts et des prix, la soumission recevable la plus basse obtiendra une note de 40 et les autres soumissions obtiendront une note calculée au prorata de leur valeur monétaire relative individuelle (c.-à-d. le prix le plus bas parmi toutes les soumissions retenues, divisé par le prix de la soumission individuelle, multiplié par 40 %). Pour effectuer ce calcul et celui de la note totale, TPSGC utilisera deux décimales; on arrondira au chiffre supérieur à partir de cinq ou plus, et au chiffre inférieur pour tout chiffre inférieur à cinq.

Exemple de calcul

Les soumissionnaires doivent noter qu'il n'y a aucun lien entre les chiffres présentés dans l'exemple ci-dessous et les attentes en matière de coûts, de prix des soumissions et de budgets associés aux futures exigences. Ils ne sont donnés ici qu'à titre d'exemple.

Exemple

Soumissionnaire	Soumission financière	Calcul de la note attribuée pour l'aspect financier	Note de la soumission financière
Soumissionnaire 1	60 000 \$	$50\,000 \div 60\,000 \times 40$	33,33
Soumissionnaire 2	55 000 \$	$50\,000 \div 55\,000 \times 40$	36,36
Soumissionnaire 3	50 000 \$*	$50\,000 \div 50\,000 \times 40$	40,00

* Soumission la plus basse

Phase 5 : Détermination de la note globale de la soumission

Une fois déterminée la note de chacune des soumissions financières recevables, les notes globales des soumissions (sur 100 points) seront établies en ajoutant la note de la soumission technique (sur 60 points) et la note de la soumission financière (sur 40 points).

4.2. Méthode de sélection

On recommandera d'attribuer un contrat au soumissionnaire qui aura présenté la soumission conforme ayant obtenu la note globale la plus élevée, sous réserve des dispositions de la présente demande de soumissions.

Exemple

Soumissionnaire	Admissibilité	Note de la soumission technique	Note de la soumission financière	Note globale de la soumission	Classement
Soumissionnaire 1	Recevable	49,20	33,33	82,53	3
Soumissionnaire 2	Recevable	52,80	36,34	89,14	1
Soumissionnaire 3	Recevable	45,60	40,00	85,60	2

Si deux soumissionnaires ou plus obtiennent une note globale identique, leur classement sera déterminé en fonction de la note la plus élevée obtenue pour la soumission financière.

Exemple

Soumissionnaire	Admissibilité	Note de la soumission technique	Note de la soumission financière	Note globale de la soumission	Classement
Soumissionnaire 1	Recevable	60,00	30,00	90,00	2
Soumissionnaire 2	Recevable	50,00	40,00	90,00	1
Soumissionnaire 3	Non recevable	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.

Le Canada évaluera les capacités financières de tous les soumissionnaires recevables, afin de garantir qu'elles leur permettent de réaliser le projet conformément au cadre et au calendrier prévus dans le contrat. L'évaluation des capacités financières constitue une condition obligatoire préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire classé au premier rang échoue à cette évaluation, sa soumission sera déclarée non recevable, et on établira un nouveau classement conformément aux procédures décrites aux présentes.

La recommandation d'une soumission pour l'attribution du contrat dépend de toutes les dispositions de l'appel d'offres (par exemple, les dispositions relatives au rendement du fournisseur des Instructions uniformisées 2003 pourraient déterminer si un soumissionnaire admissible est recommandé en vue de l'attribution d'un contrat, tout comme certains facteurs tels que la capacité financière). De plus, les soumissionnaires doivent noter que toutes les attributions de contrats sont assujetties au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend une exigence d'approbation du financement au montant de tout contrat proposé. Même si un soumissionnaire a été recommandé en vue de l'attribution du contrat, le contrat ne sera accordé que si le processus interne correspond à la recommandation conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas accordée, le contrat ne le sera pas non plus.

PARTIE 5 – ATTESTATIONS

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées ainsi que la documentation connexe. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées et la documentation connexe ne sont pas remplies et fournies tel que demandé.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution du contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si l'on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations, de fournir la documentation connexe ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

5.1 Attestations obligatoires préalables à l'attribution du contrat

Code de conduite et attestations – documentation connexe

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste, en son nom et en celui de ses affiliés, qu'il respecte la clause concernant le Code de conduite et attestations, des instructions uniformisées. La documentation connexe mentionnée ci-après aidera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste être informé, et que ses affiliés sont informés, du fait que le Canada pourra demander d'autres informations, attestations, formulaires de consentement et éléments prouvant son identité ou son éligibilité. Le Canada pourra aussi vérifier tous les renseignements fournis par le soumissionnaire, incluant les renseignements relatifs aux actions ou condamnations précisées aux présentes en faisant des recherches indépendantes, en utilisant des ressources du gouvernement ou en communiquant avec des tiers. Le Canada déclarera une soumission non recevable s'il constate que les renseignements demandés sont manquants ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans les attestations précisées aux présentes s'avèrent être faux, à quelque égard que ce soit, après vérification par le Canada. Le soumissionnaire et ses affiliés devront également demeurer libres et quittes des actions ou condamnations précisées aux présentes pendant la période de tout contrat découlant de cette demande de soumissions.

Les soumissionnaires qui sont incorporés, incluant ceux soumissionnant à titre d'entreprise en coparticipation, doivent fournir avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci la liste complète des noms de tous les individus qui sont actuellement administrateurs du soumissionnaire. Les soumissionnaires soumissionnant à titre d'entreprise à propriétaire unique, incluant ceux soumissionnant dans le cadre d'entreprise en coparticipation, doivent fournir le nom du propriétaire avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci. Les soumissionnaires soumissionnant à titre de sociétés, sociétés de personnes, entreprises ou associations de personnes n'ont pas à fournir de liste de noms. Si les noms requis n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. À défaut de fournir

ces noms dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable. Fournir les noms requis est une exigence obligatoire pour l'attribution d'un contrat.

Le Canada peut, à tout moment, demander à un soumissionnaire de fournir des formulaires de consentement dûment remplis et signés (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire - PWGSC-TPSGC 229) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/forms/formulaires-forms-fra.html>) toute personne susmentionnée, et ce dans un délai précis. À défaut de fournir les formulaires de consentement dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

Attestations relatives au Code de conduite – Attestations préalables à l'attribution d'un contrat

Les soumissionnaires devraient fournir, avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci, une liste complète de toutes les personnes qui sont actuellement administrateurs du soumissionnaire. Si la liste n'a pas été fournie à la fin de l'évaluation des soumissions, l'autorité contractante informera les soumissionnaires du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Les soumissionnaires doivent fournir la liste des administrateurs avant l'attribution du contrat. Le défaut de fournir cette liste dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

L'autorité contractante peut, en tout temps, demander aux soumissionnaires de fournir un formulaire de consentement dûment rempli et signé (formulaire Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire - PWGSC-TPSGC 229) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/forms/formulaires-forms-fra.html>) pour toute personne inscrite sur la liste susmentionnée, et ce dans un délai prescrit. Le défaut de fournir le formulaire de consentement dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

5.2 Attestations supplémentaires préalables à l'attribution du contrat

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie ou fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus rendra la soumission non recevable.

1.1 Programme de contrats fédéraux – 200 000 \$ ou plus

1. En vertu du Programme de contrats fédéraux, certains fournisseurs, y compris les membres d'une coentreprise, soumissionnant des marchés fédéraux estimés à 200 000 \$ ou plus (taxes applicables comprises) doivent s'engager officiellement à mettre en œuvre l'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire, ou si un membre d'une coentreprise soumissionnaire est assujéti au Programme, la preuve de son engagement doit être fournie avant l'attribution du contrat.

Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) n'ont plus le droit d'obtenir des contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le *Règlement concernant les marchés de l'État* pour les appels d'offres. Les fournisseurs peuvent être

déclarés entrepreneurs non admissibles soit parce que RHDCC a découvert qu'ils ne respectent pas l'équité en matière d'emploi, soit parce qu'ils se sont volontairement retirés du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif à moins de 100 employés. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible, y compris une coentreprise dont un des membres est inadmissible, sera déclarée non recevable.

2. Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes 3.a) ou b) ci-dessous, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au PCF, il doit télécopier (819-953-8768) un exemplaire signé du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDCC.
3. Le soumissionnaire ou, si le soumissionnaire est une coentreprise, le membre de la coentreprise doit attester comme suit de sa situation relativement au Programme :

Le soumissionnaire ou le membre de la coentreprise :

- a. n'est pas assujetti au PCF, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel, ou des employés temporaires ayant travaillé 12 semaines ou plus au Canada;
- b. n'est pas assujetti au PCF, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, S.C. 1995, c. 44;
- c. est assujetti aux exigences du PCF, puisqu'il compte un effectif de 100 employés ou plus à temps plein ou à temps partiel permanents, et/ou temporaires ayant travaillé 12 semaines ou plus au Canada, mais n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDCC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus). Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est jointe;
- d. est assujetti au PCF et possède un numéro de certificat valide, à savoir le numéro : _____ (il n'a pas, par exemple, été déclaré non admissible par RHDCC).

Des renseignements supplémentaires sur le PCF sont offerts sur le site Web de RHDCC.

1.2 Ancien fonctionnaire - Besoins concurrentiels

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.

Définition

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l' [Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Programme de réduction des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? **Oui () No ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

1.3 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque personne proposée dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ces derniers. Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'une personne identifiée dans sa soumission, il peut proposer un remplaçant disposant des qualifications et d'une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison du remplacement et fournir le nom du remplaçant proposé ainsi que des renseignements sur ses qualifications et son expérience. Aux fins d'application de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant indépendantes de la volonté du soumissionnaire : décès, maladie, congé de maternité ou congé parental, retraite, démission, congédiement justifié ou résiliation par

manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé une personne qui n'est pas un de ses employés, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de la personne d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au gouvernement du Canada. Le soumissionnaire doit présenter sur demande de l'autorité contractante, une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité.

1.4 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque personne qu'il a proposée est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat subséquent.

1.5 Attestation du contenu canadien

Cet approvisionnement est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

() les services offerts sont des services canadiens comme définis au paragraphe 4 de la clause A3050T.

L'exemple 2 de l'annexe 3.6 (9) du Guide des approvisionnements explique comment déterminer le contenu canadien pour plusieurs produits, plusieurs services ou une combinaison de produits et de services.

1.6 Exigences en matière de renseignements personnels

Le soumissionnaire atteste par les présentes qu'il a passé en revue les exigences de la présente DP (y compris tous ses appendices ainsi que toutes ses pièces jointes et annexes), les clauses du contrat subséquent et, plus particulièrement, les exigences relatives à la protection des renseignements personnels. Le soumissionnaire atteste également qu'il se conformera à ces modalités et fera en sorte que les renseignements personnels qui sont gérés, consultés, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés pour satisfaire aux exigences du contrat, seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R., 1985, ch. P-21, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, 2000, ch. 5, ainsi qu'aux politiques du Conseil du Trésor en matière de protection des renseignements personnels.

5.3 Clause du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

A3050T	Définition du contenu canadien	2010-01-11
--------	--------------------------------	------------

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :

- a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiquée à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé.

On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

Les soumissionnaires devraient consulter la section « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC – Instructions pour les soumissionnaires » de la page Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels, à l'adresse <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31> .

6.2 Ventilation des prix

Avant l'attribution d'un contrat, le soumissionnaire doit présenter la ventilation des prix suivants indiqués dans la proposition financière :

1. Prix de lot ferme avant la phase 1 – mise en œuvre
2. Prix unitaire du matériel de communication
3. Prix ferme annuel tout compris pour la phase 2 – Exploitation et entretien
4. Prix du traitement des transactions électroniques
5. Prix du traitement des transactions électroniques pour les pharmacies des bases des FC
6. Prix du traitement des transactions non électroniques
7. Taux horaires pour les services d'autorisation de traitements
8. Prix unitaire – renouvellement du matériel de communication
9. Prix de lot ferme pour la phase 3 – Clôture du contrat
10. Taux horaires – services demandés selon les besoins

Un exemple de ventilation des prix est présenté à la pièce jointe 3 – Ventilation des prix. Le soumissionnaire peut fournir autant de détails qu'il le souhaite, mais il doit à tout le moins fournir le niveau de détail indiqué dans l'exemple.

Le soumissionnaire devrait présenter la ventilation de prix en même temps que sa soumission, mais si cela n'est pas possible, il doit la présenter à l'autorité contractante dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la demande par écrit. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus rendra la soumission non recevable.

Conformément à l'article 7 de l'Appendice B – Base de paiement, si le Canada décide de se prévaloir de son option d'acquérir et/ou de retirer des biens et/ou des services, il se basera sur les renseignements fournis dans la ventilation des prix pour rajuster les prix en conséquence.

Validation de la ventilation des prix : La ventilation des prix fournie par le soumissionnaire pourrait être validée par le Canada avant l'attribution du contrat. Dans le cadre du processus de validation, l'autorité contractante pourrait demander que le soumissionnaire fournisse des renseignements à l'appui des coûts précisés dans la ventilation des prix. Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante les renseignements pertinents dans un délai de quinze (15) jours ouvrables après la réception d'une demande de l'autorité contractante ou dans le délai précisé par l'autorité contractante dans l'avis. Le soumissionnaire doit également répondre à toutes les questions que l'autorité contractante pourrait avoir au sujet des renseignements pertinents, dans les délais prescrits par écrit. Si le soumissionnaire omet de fournir les renseignements demandés, ou si les renseignements ne peuvent être réconciliés avec les renseignements dans la ventilation des prix, la soumission sera jugée non recevable.

6.3 Capacité financière

1. **Exigences en matière de capacité financière :** Le soumissionnaire doit avoir la capacité financière nécessaire pour répondre à ce besoin. Afin d'évaluer la capacité financière du soumissionnaire, l'autorité contractante pourra, dans un avis écrit à l'intention du soumissionnaire, exiger que ce dernier fournisse une partie ou la totalité des renseignements financiers dont il est question ci-dessous durant l'évaluation des soumissions. Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante les renseignements suivants dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception d'une demande de l'autorité contractante ou dans un délai précisé par l'autorité contractante dans l'avis.
 - a. Les états financiers vérifiés ou, si ces derniers ne sont pas disponibles, les états financiers non vérifiés (préparés par la firme de comptabilité externe du soumissionnaire, s'il y a lieu, ou encore préparés à l'interne si aucun état financier n'a été préparé par un tiers) pour les trois derniers exercices financiers du soumissionnaire ou, si l'entreprise est en opérations depuis moins de trois ans, pour toute la période en question (incluant au minimum le bilan, l'état des bénéfices non répartis, l'état des résultats et les notes afférentes aux états financiers).
 - b. Si les états financiers mentionnés au paragraphe 1.a) datent de plus de cinq mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande l'information, le soumissionnaire doit également fournir, à moins que ce soit interdit par une loi dans le cas des sociétés ouvertes au public, les derniers états financiers

trimestriels (comprenant un bilan et un état des résultats depuis le début de l'exercice), datant de deux mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.

- c. Si le soumissionnaire n'exerce pas ses activités depuis au moins un exercice complet, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. le bilan d'ouverture en date de début des activités (dans le cas d'une corporation, un bilan à la date de la constitution de la société);
 - ii. les derniers états financiers trimestriels (comprenant un bilan et un état des résultats depuis le début de l'exercice) datant de deux mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
 - d. Une attestation de la part du directeur financier ou d'un signataire autorisé du soumissionnaire stipulant que les renseignements financiers fournis sont exacts et complets.
 - e. Une lettre de confirmation émise par toutes les institutions financières ayant fourni du financement à court terme au soumissionnaire. Cette lettre doit faire état du montant total des marges de crédit accordées au soumissionnaire ainsi que du crédit toujours disponible, et non utilisé, un mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
 - f. Un état mensuel détaillé des flux de trésorerie portant sur toutes les activités du soumissionnaire (y compris le besoin) pour les deux premières années du besoin visé par la demande de soumissions, à moins que ce soit interdit par une loi. Cet état doit contenir des détails sur les principales sources de financement et sur le montant de ce financement du soumissionnaire, ainsi que sur les principaux décaissements réalisés chaque mois, dans le cadre de toutes les activités du soumissionnaire. Toutes les hypothèses devraient y être expliquées, ainsi que toute information sur le mode de financement des déficits.
 - g. Un état mensuel détaillé des flux de trésorerie pour les deux premières années du besoin visé par la demande de soumissions, à moins que ce soit interdit par une loi. Cet état doit contenir des détails sur les principales sources de financement et sur le montant de ce financement du soumissionnaire, ainsi que sur les principaux décaissements réalisés chaque mois dans le cadre du besoin. Toutes les hypothèses devraient y être expliquées, ainsi que toute information sur le mode de financement des déficits.
2. Si le soumissionnaire est une coentreprise, les renseignements financiers exigés par l'autorité contractante doivent être fournis par chaque membre de la coentreprise.
 3. Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, alors les renseignements financiers mentionnés aux paragraphes 1. a) à f) exigés par l'autorité contractante doivent

être fournis par la société mère elle-même. Toutefois, la fourniture des renseignements financiers de la société mère ne répond pas à elle seule à l'exigence selon laquelle le soumissionnaire doit fournir ses renseignements financiers, et la capacité financière de la société mère ne peut pas remplacer la capacité financière du soumissionnaire, à moins qu'un consentement de la société mère à signer une garantie de la société mère, rédigée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), ne soit fourni avec les renseignements exigés.

4. **Renseignements financiers déjà fournis à TPSGC:** Le soumissionnaire n'est pas tenu de soumettre de nouveau des renseignements financiers demandés par l'autorité contractante qui sont déjà détenus en dossier à TPSGC par la Direction des services des politiques, de la vérification et de l'analyse des coûts du Secteur de la politique, du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique, à condition que dans le délai susmentionné :
- a. le soumissionnaire indique par écrit à l'autorité contractante les renseignements précis qui sont en dossier et le besoin à l'égard duquel ces renseignements ont été fournis;
 - b. le soumissionnaire autorise l'utilisation de ces renseignements pour ce besoin.

Il incombe au soumissionnaire de confirmer auprès de l'autorité contractante que ces renseignements sont encore détenus par TPSGC.

5. **Autres renseignements :** Le Canada se réserve le droit de demander au soumissionnaire de fournir tout autre renseignement requis par le Canada pour procéder à une évaluation complète de la capacité financière du soumissionnaire.
6. **Confidentialité :** Si le soumissionnaire fournit au Canada, à titre confidentiel, les renseignements exigés ci-dessus et l'informe de la confidentialité des renseignements divulgués, le Canada doit traiter ces renseignements de façon confidentielle, suivant les dispositions de la [*Loi sur l'accès à l'information*](#), L.R., 1985, ch. A-1, alinéas 20(1)b) et c).
7. **Sécurité :** Pour déterminer si le soumissionnaire a la capacité financière requise pour répondre au besoin, le Canada pourra prendre en considération toute garantie que le soumissionnaire peut lui offrir, aux frais du soumissionnaire (par exemple, une lettre de crédit irrévocable provenant d'une institution financière enregistrée et émise au nom du Canada, une garantie d'exécution provenant d'une tierce partie, ou toute autre forme de garantie exigée par le Canada).

6.4 Exigences en matière d'assurance

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada précisant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à l'appendice D.

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Si ce document n'est pas fourni dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

6.5 Clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

A7035T	Liste des sous-traitants proposés	2007-05-25
--------	-----------------------------------	------------

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

UNE EXIGENCE RELATIVE À LA SÉCURITÉ EST ASSOCIÉE AU PRÉSENT CONTRAT.

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

7.1 1. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit effectuer les travaux et fournir sur demande les services décrits dans le présent contrat, conformément à ce qui suit :

1. l'énoncé des travaux à l'appendice A, annexes A et H comprises;
2. la soumission technique de l'entrepreneur intitulée _____, datée du _____; et
3. comme cela est décrit ailleurs dans le présent contrat.

2. Option d'acquérir des biens et/ou des services

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les biens et/ou les services de traitement des demandes de soins de santé à l'appui de régimes et/ou de programmes de soins de santé destinés à d'autres ministères, agences ou organismes gouvernementaux ou à d'autres entités de l'État mentionnées dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses modifications, et toute autre partie au nom de laquelle le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux est autorisé à agir en vertu de l'article 16 de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, à condition que l'augmentation totale du nombre de lignes de demande (définition à l'annexe E) pour tous les plans et programmes de soins de santé supplémentaires ne soit pas estimée à plus de 4 500 000 lignes de demande par année. Avant d'exercer cette option, le Canada doit évaluer le nombre de lignes de demande du régime et/ou du programme de soins médicaux à ajouter par année ainsi que le nombre de lignes de demandes par année qui ont déjà été ajoutés (selon les estimations fournies au moment où l'ajout a eu lieu). Une fois l'option exercée, le Canada ne sera pas tenu de retirer un plan et/ou un programme de soins de santé si l'augmentation du nombre de lignes de demande découlant de l'élargissement des services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) à d'autres ministères et programmes admissibles dépasse 4 500 000 lignes de demandes par année.

L'entrepreneur accepte de fournir les biens et/ou les services conformément à des modalités qui leur conviennent mutuellement. L'entrepreneur convient que, si le Canada exerce l'option, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à l'article 7 de l'Annexe B – Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option en tout temps, pendant la période du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur. Les options peuvent uniquement être exercées par l'autorité contractante, et seront attestées, pour des raisons administratives, au moyen d'une modification au contrat.

3. Droit de retirer des biens et/ou des services

L'entrepreneur accorde au Canada le droit irrévocable de retirer en tout ou en partie des biens et/ou des services indiqués à l'Appendice A – Énoncé des travaux. Si le Canada décide d'exercer ce droit, l'entrepreneur accepte de fournir le reste des biens et/ou des services conformément à des modalités qui leur conviennent mutuellement. L'entrepreneur accepte d'être payé conformément aux dispositions applicables prévues à l'article 7 de l'Appendice B – Base de paiement.

Le Canada peut exercer ce droit en tout temps pendant la période du contrat en envoyant un avis à l'entrepreneur. Le droit peut uniquement être exercé par l'autorité contractante, et sera confirmé par une modification au contrat mutuellement acceptable.

7.2 1. Autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches. Les travaux décrits dans cette autorisation doivent être conformes à la portée du contrat.

2. Processus d'autorisation des tâches

Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du Formulaire d'autorisation des tâches de l'Appendice E.

L'autorisation de tâches contiendra les détails des activités à réaliser, une description des produits livrables et un horaire indiquant les dates d'achèvement des principales activités et les dates de présentation des produits livrables. Elle comprendra aussi les bases et les méthodes de paiement applicables prévues au contrat.

L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, le coût estimatif total proposé pour l'exécution du travail et une répartition des coûts, établie conformément à la base de paiement précisée dans le contrat.

L'entrepreneur ne doit pas commencer le travail avant d'avoir reçu une autorisation de tâches autorisée par le chargé de projet. L'entrepreneur convient que toute tâche effectuée avant la réception d'une autorisation de tâches le sera à ses propres risques.

3. Limite d'autorisation de tâches

Le chargé de projet peut procéder à des autorisations de tâches individuelles d'une valeur maximale de 100 000 \$, incluant toute modification, la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être approuvée par le responsable du projet et l'autorité contractante avant d'être émise.

4. Obligation de l'État – portion des travaux – autorisations de tâches

L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée au moyen d'autorisations de tâches est limitée au montant total des tâches effectivement réalisées par l'entrepreneur.

5. Rapports d'utilisation périodiques – contrats comportant des autorisations de tâches

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports décrites un peu plus loin. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « NÉANT ».

Les données doivent être présentées chaque mois à l'autorité contractante.

Les données doivent être transmises à l'autorité contractante au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la période de déclaration.

6. Exigences en matière de rapport – Explications

Pour chaque contrat comportant un processus d'autorisation de tâches, on doit conserver un relevé détaillé et à jour de toutes les autorisations de tâches. Ce rapport doit comprendre ce qui suit.

Pour chaque autorisation de tâches autorisée :

- i. le numéro de l'autorisation de tâches ou le numéro de la modification à l'autorisation de tâches
- ii. le nom, ou une brève description, de chaque autorisation de tâches;
- iii. le coût estimatif total de chaque tâche, comme il est indiqué dans l'autorisation de tâches, TPS ou TVH en sus;
- iv. le montant total dépensé jusqu'à maintenant pour chacune des tâches autorisées, excluant la TPS ou la TVH;
- v. la date de début et d'achèvement de chaque tâche autorisée;
- vi. l'état actuel de chaque tâche autorisée, le cas échéant.

Pour toutes les autorisations de tâches :
TVH

- i. le montant (TPS ou TVH en sus) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les autorisations de tâches autorisées;
- ii. le montant total, TPS ou TVH en sus, dépensé jusqu'à présent pour toutes les autorisations de tâches approuvées.

7.3 **Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat

(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

a. **Conditions générales**

Le document 2035 (2012-11-19), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

b. **Conditions générales supplémentaires**

Les conditions générales supplémentaires suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante :

4008 (2008-12-12) Renseignements personnels

4012 (2012-07-16) Besoins plus complexes de biens

4006 (2010-08-16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux

7.4 **Exigences relatives à la sécurité**

L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents, approuvées au niveau PROTÉGÉ B et délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou encore à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de TPSGC.

L'entrepreneur ne doit pas utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter électroniquement des renseignements ou des données au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B et un lien électronique au niveau PROTÉGÉ B sera établi.

Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.

L'entrepreneur ou le soumissionnaire doit se conformer aux dispositions des documents suivants :

- 1.) Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Appendice C;
- 2.) Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition).

Adresse du site Web de la Direction de la sécurité industrielle canadienne : <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>.

7.5 Durée du contrat

Période du contrat

Le contrat entre en vigueur à la date à laquelle il est émis (qui figure à la page 1 du contrat).

La « période du contrat » commence à la date d'attribution du contrat. Une période maximale de 18 mois est accordée pour terminer la phase 1, Activités préalables à la mise en œuvre.

____ date ____, le jour suivant immédiatement le dernier jour de la phase 1, Activités préalables à la mise en œuvre, sera la date de début de la phase 2, Exploitation et entretien – Prestation de services continus, et se poursuivra pendant une période de sept (7) ans jusqu'au ____ date ____, à moins que le contrat ne prenne fin avant en vertu de ses modalités. La dernière journée de la phase 2, Exploitation et entretien – Prestation de services continus sera la date du règlement de la dernière demande de paiement. La phase 3, Clôture du contrat commencera au cours de la phase d'exploitation par un avis officiel écrit que le Canada remettra à l'entrepreneur (l'avis devrait suivre l'attribution d'une entente subséquente visant le SFTDSS) et se poursuivra jusqu'à la date d'expiration du contrat, qui interviendra au plus tard six (6) mois après la date du règlement de la dernière demande de paiement.

L'appendice A, Énoncé des travaux, décrit l'étendue des travaux que doit livrer l'entrepreneur à chaque phase du contrat.

La période pendant laquelle le contrat est prorogé, le cas échéant, doit être conforme à l'« option de prolongation du contrat » précisée ci-dessous.

Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans, selon les mêmes conditions. Il est entendu avec l'entrepreneur que, pendant la durée prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues dans la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins soixante (60) jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.6 Responsables

Autorités contractantes

L'autorité contractante pour le contrat est :

(Les informations suivantes seront indiquées pour tout contrat subséquent.)

Nom :
Titre :
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Acquisitions
Adresse
Téléphone : -.....-.....
Télécopieur : ...-.....-.....
Courriel :

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

(Les informations suivantes seront indiquées pour tout contrat subséquent.)

Nom :
Titre :
Anciens Combattants Canada
Téléphone :--.....
Télécopieur : -.....-.....
Courriel :

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. Dans ce cas-ci, le chargé de projet est Anciens Combattants Canada (ACC). On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

Représentant de l'entrepreneur

Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat est :

(Les informations suivantes seront indiquées pour tout contrat subséquent.)

Nom :
Titre :
Organisation :
Adresse :
Téléphone : --.....
Télécopieur : -. ...-.....

Courriel :

Le représentant de l'entrepreneur est la personne déléguée par l'entrepreneur qui est responsable de la gestion et de toutes les questions techniques et administratives liées au présent contrat.

7.7 Orientation

a) L'entrepreneur reconnaît et accepte aux présentes que les conseils donnés et reçus et que l'échange des renseignements et de l'expérience entre les représentants de l'entrepreneur et le Canada, soit dans un contexte de travail collaboratif ou autre, en lien au travail dans le cadre du contrat (appelé aux présentes « orientation »), sont dans l'intérêt commun des deux parties, et les deux parties s'entendent pour que cette orientation, qu'elle soit formelle ou informelle, puisse être demandée par les représentants de l'entrepreneur ou fournie par les représentants du Canada, soit verbalement ou à l'écrit, durant l'exécution du présent contrat.

b) En ce qui concerne toute orientation offerte par les représentants du Canada aux représentants de l'entrepreneur, l'entrepreneur reconnaît et convient expressément que :

1. toute décision ou mesure prise par l'entrepreneur concernant les travaux, découlant de l'orientation en question, relève de la seule responsabilité de l'entrepreneur, qui de plus accepte, sauf en cas de grossière négligence ou d'inconduite volontaire de la part du Canada, de ne pas faire, ou de ne pas faire faire, toute réclamation, demande ou poursuite contre le Canada ou tout représentant du Canada, fondée sur la disponibilité, le caractère adéquat, la précision, l'exhaustivité ou le caractère opportun de ladite orientation;
2. toute décision ou mesure prise par l'entrepreneur concernant les travaux, découlant de l'orientation en question, doit être une décision ou une mesure prise par l'entrepreneur dans le respect de la portée du présent contrat;
3. l'offre de ladite orientation ne doit pas être interprétée par l'entrepreneur comme représentant toute directive de la part du Canada concernant l'exécution des travaux par l'entrepreneur.

c) Sans égard à ce qui précède, si l'entrepreneur demande officiellement, par écrit, des directives de la part du Canada en lien avec l'exécution des travaux et que le Canada lui répond par écrit, ou si le Canada ordonne unilatéralement un changement dans la portée des travaux, par écrit, ou si un document écrit est produit et accepté par l'entrepreneur et le Canada et qu'il est prévu d'intégrer ce document au contrat en vertu d'une modification officielle à une date ultérieure, ces mesures ne doivent pas représenter de l'orientation au sens du présent article.

7.8 Réorganisation du client

Le changement de nom, la restructuration, le réaménagement ou le remaniement du client n'aura aucune incidence sur l'obligation de l'entrepreneur en ce qui a trait à l'exécution des travaux (et ne donnera pas lieu non plus au paiement d'honoraires supplémentaires). La restructuration, le réaménagement et le remaniement du client s'entendent également de sa privatisation, de sa

fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est similaire à celle du client à l'origine

7.9 Paiement

a) Base de paiement

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la Base de paiement à l'appendice « B ». Les droits de douane sont inclus, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.

b. Limitation des dépenses

La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont inclus et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, lorsqu'il y a lieu.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de toute modification technique, ou de toute modification ou interprétation des travaux, effectuée par l'entrepreneur, ne sera autorisée ni versée à l'entrepreneur, à moins que ces modifications techniques, autres modifications ou interprétations n'aient été approuvées, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrées aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux ou assurer des services qui auraient pour effet d'augmenter la responsabilité totale du Canada avant d'avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante. L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit de la suffisance de cette somme :

- a. lorsque 75 % de la somme sont engagés, ou
- b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

c) Modalité de paiement

1. Phase 1 – Activités préalables à la mise en œuvre

L'entrepreneur doit facturer à chaque fin de mois civil un quatre-vingt-quatrième du prix annuel indiqué dans la soumission. Aucun paiement n'est versé pour la phase 1, Activités préalables à la mise en œuvre, avant que le chargé de projet ne l'ait approuvé en entier conformément à l'énoncé des travaux, y compris la fourniture initiale du matériel de communication, et avant que la phase 2, Exploitation et entretien, ne soit fonctionnelle.

2. Phase 2 – Exploitation et entretien

Le Canada paiera à l'entrepreneur sur l'achèvement et la livraison du travail conformément aux provisions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

Les paiements d'étape seront versés à raison d'au plus une fois par mois, pour l'offre de tous les produits livrables prévus dans l'énoncé des travaux relativement à la phase d'exploitation, à l'exclusion des produits livrables devant être fournis dans le cadre d'une autorisation de tâche (se reporter à l'article 5 ci-après). Les montants facturés à l'égard de chaque élément à prix ferme dans la Base de paiement comprennent :

Partie A : Le taux mensuel ferme pour les activités d'exploitation et d'entretien liées aux Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé, comme il est précisé dans l'Énoncé des travaux, sauf pour les autorisations des demandes et le traitement des demandes.

Partie B : Traitement des demandes

Le prix ferme tout compris par transaction (tel qu'indiqué pour chaque type de transaction dans les tableaux 4.0B-1 à 4.0B-3) et les taux horaires fermes (tels qu'ils sont indiqués dans le tableau 4.0B-4) de la Base de paiement doivent s'appliquer à chaque transaction et/ou décision traitée, en fonction du volume transactions traitées annuellement.

3. Tarif par transaction

Du 1^{er} avril de l'année courante jusqu'au 31 mars de l'année suivante (un exercice), le tarif par transaction sera facturé conformément aux tarifs établis à l'appendice B, Base de paiement, au moyen des volumes de transactions réels de l'exercice précédent, tels qu'établis par Anciens Combattants Canada et acceptés par l'entrepreneur. Pour la première année du contrat, le chargé de projet d'ACC fournira ces chiffres à l'entrepreneur.

À la fin de chaque exercice (c'est-à-dire le 31 mars), un rapprochement des prix sera fait en fonction du nombre réel de transactions traitées pendant la période. (Voir l'exemple ci-après.)

Exemple de calcul – Tarifs des transactions

Les soumissionnaires doivent noter que l'exemple suivant ne fait pas la distinction entre le tarif pour transaction électronique et le tarif pour transaction non électronique (comme le contrat l'exige) et qu'il n'a aucun lien avec les volumes présentés ou avec les prix de soumission à l'égard de ce service.

EXERCICE 2016-2017

Tarifs des transactions rajustés selon l'indexation des prix			
(a)	(b)	(c)	(d)
De 1 à 3 000 000	De 3 000 001 à 6 000 000	De 6 000 000 à 7 500 000	Plus de 7 500 000
1 \$ par transaction	0,50 \$ par transaction	0,45 \$ par transaction	0,40 \$ par transaction

Pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 :

Dans le tableau ci-dessus donné en exemple, le chargé de projet et l'autorité contractante ont estimé un total de 6 500 000 transactions à traiter pour l'exercice en cours. L'entrepreneur facturera les transactions à 0,45 \$ chacune. Au moment du rapprochement, il est établi que 5 800 000 transactions ont été traitées. Le tarif doit donc être de 0,50 \$ par transaction, soit un paiement rajusté de 290 000 \$ calculé comme suit :

5 800 000 à un tarif prédéterminé de 0,45 \$ = 2 610 000 \$ payé à l'entrepreneur;
5 800 000 au tarif réel de 0,50 \$ = 2 900 000 \$ qui aurait dû être payé à l'entrepreneur;
Montant additionnel versé à l'entrepreneur – 290 000 \$.

4. Phase de clôture du contrat – paiement unique

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

5. Autorisations de tâches

Une ou plusieurs des modalités de paiement suivantes seront employées pour les travaux exécutés conformément aux autorisations de tâches établies dans le cadre de ce contrat (article 6 de la Base de paiement). Les clauses appropriées seront intégrées à titre de référence à chaque autorisation de tâches.

Paiements d'étape :

Le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier d'étapes détaillés dans le contrat et aux dispositions de paiement du contrat, jusqu'à concurrence de 90 % du montant réclamé et approuvé par le Canada, si :

- Une demande de paiement exacte et complète à l'aide du formulaire PWGSC-TPSGC 1111, une demande de paiement progressif, et tout autre document exigé par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;

- b. la somme de tous les paiements d'étape effectués par le Canada ne dépasse pas _____ p. 100 de la totalité du montant à verser en vertu du contrat;
- c. toutes les attestations demandées sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#) ont été signées par les représentants autorisés;
- d. les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.

Le solde du montant dû sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat si tous les travaux prévus dans l'autorisation de tâches ont été exécutés et livrés, les travaux ont été acceptés par le Canada et si une demande finale de paiement est présentée.

Paiement unique

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque l'ensemble des travaux seront achevés, livrés et acceptés conformément aux dispositions de paiement du contrat, si :

- a. Une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. Tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. Les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

Paiement mensuel

Le Canada versera au fournisseur un paiement mensuel en fonction des travaux réalisés au cours du mois visé par la facture, conformément aux dispositions du contrat qui concernent le paiement si les conditions suivantes sont remplies :

- a. Une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. Tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. (iii) les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

d) T1204 – Information à transmettre par l'entrepreneur

1. Conformément à l'alinéa 221 (1)(d) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. 1985, ch.1 (5^e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer, à l'aide des feuillets T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).
2. Afin de permettre aux ministères et organismes de se conformer à cette exigence, l'entrepreneur doit fournir l'information suivante, dans les trente (30) jours civils suivant l'attribution du contrat :
 - a. le nom légal de l'entrepreneur, c.-à-d. le nom associé au numéro d'entreprise ou au numéro d'assurance sociale (NAS), ainsi que l'adresse et le code postal;

- b. le statut de l'entrepreneur, c'est-à-dire un particulier, une entreprise à propriétaire unique, une société commerciale ou une société de personnes;
 - c. le numéro d'entreprise de l'entrepreneur, s'il s'agit d'une société commerciale ou d'une société de personnes ou le NAS, s'il s'agit d'un particulier ou d'une entreprise à propriétaire unique. Si l'entrepreneur est une société de personnes qui n'a pas de numéro d'entreprise, l'associé ayant signé le contrat doit fournir son NAS;
 - d. si l'entité est une coentreprise, le numéro d'entreprise de tous les entrepreneurs faisant partie de celle-ci, ou leur NAS s'ils n'ont pas de numéro d'entreprise.
3. L'information devrait être expédiée à la personne et à l'adresse indiquée ci-dessous. Lorsque l'information requise comprend un NAS, celle-ci doit être expédiée dans une enveloppe portant l'inscription « PROTÉGÉE ».

Nom de la personne (sera inscrit au moment de l'attribution du contrat)

Adresse

e) Clauses du guide des CUA

00705C	Vérification discrétionnaire	2010-01-11
--------	------------------------------	------------

6. Instructions relatives à la facturation pour la phase 1 – activités préalables à la mise en œuvre

1. L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'article « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse suivante pour attestation et paiement (insérer le nom et l'adresse de l'organisation lors de l'attribution du contrat).
 - b. Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante désignée à la section « Responsables » du contrat.

Instructions relatives à la facturation pour la phase 2 – Exploitation et entretien – paiements mensuels

L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » une fois par mois civil.

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :

- a. L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse suivante pour attestation et paiement (insérer le nom et l'adresse de l'organisation lors de l'attribution du contrat).
- b. Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante désignée à la section « Responsables » du contrat.

Instructions relatives à la facturation pour la phase de clôture du contrat – paiement unique

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse suivante pour attestation et paiement (insérer le nom et l'adresse de l'organisation lors de l'attribution du contrat).
 - b. Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante désignée à la section « Responsables » du contrat.

Instructions relatives à la facturation pour les autorisations de tâches – paiements d'étape

1. L'entrepreneur doit soumettre une demande de paiement en utilisant le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), Demande de paiement progressif.

Chaque demande doit présenter :

 - a. Tous les renseignements exigés sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#);
 - b. Toute information pertinente et précisée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
 - c. La description et la valeur du paiement d'étape réclamée selon la description au contrat.
2. La taxe sur les produits et les services ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), selon le cas, doit être calculée pour le montant total de la demande, avant l'application de la retenue. Lors de l'application de la retenue, il n'y aura pas de TPS/TVH à payer puisqu'elle aura été réclamée et payée dans le cadre des réclamations précédentes de paiement progressif.
3. L'entrepreneur doit préparer et certifier un original et deux (2) copies de la demande sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), et les envoyer au chargé de projet identifié sous l'article intitulé « Responsables » du contrat pour fin d'attestation après l'inspection et l'acceptation des travaux.

Le chargé de projet fera parvenir l'original et les deux (2) copies de la demande à l'autorité contractante pour attestation et présentation au Bureau du traitement des paiements pour toutes autres attestations et opérations de paiement.

4. L'entrepreneur ne doit pas présenter de demandes avant que les travaux identifiés sur la demande ne soient complétés.

Instructions relatives à la facturation pour les autorisations de tâches – paiement unique

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse suivante pour attestation et paiement (insérer le nom et l'adresse de l'organisation lors de l'attribution du contrat).
 - b. Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante désignée à la section « Responsables » du contrat.

7.10 Dommages-intérêts

Si l'entrepreneur ne peut exécuter les travaux de la phase 1 – Mise en œuvre, dans les délais prescrits au contrat, il accepte de verser au Canada des dommages-intérêts de 12 500 \$ pour chaque jour civil de retard. Le montant total des dommages-intérêts ne doit pas dépasser 1 % du prix du contrat.

Le Canada et l'entrepreneur conviennent que le montant indiqué plus haut est la meilleure estimation préalable qu'ils puissent faire pour les pertes que pourrait subir le Canada dans l'éventualité d'un tel manquement, et qu'il n'est pas une pénalité ni ne peut être interprété comme telle.

Tout montant de dommages-intérêts dû et impayé aux termes du présent article peut, en tout temps, être retenu, recouvré, déduit ou faire l'objet d'une compensation, par le Canada, sur toute somme due à l'entrepreneur par le Canada.

Cette clause ne peut être interprétée de façon à limiter les droits et les recours dont peut par ailleurs disposer le Canada en vertu du contrat.

7.11 Attestations

Conformité

Le respect des attestations et des documents connexes fournis par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme pas aux attestations, ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de

fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

Divulgaration proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a convenu que ces renseignements seront affichés sur les sites Web ministériels, conformément à l'[Avis sur la politique sur les marchés 2012-2](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Attestation du contenu canadien

L'entrepreneur déclare que l'attestation relative au contenu canadien qui a été fournie par l'entrepreneur est exacte et complète et que les produits, les services ou les deux devant être fournis conformément au contrat sont conformes à la définition contenue dans la clause A3050T.

L'entrepreneur doit conserver des dossiers et documents appropriés sur l'origine des biens, des services ou les deux fournis au Canada. Sauf avec autorisation préalable écrite de l'autorité contractante, l'entrepreneur ne peut pas disposer des dossiers ou des documents pendant une période de six (6) années à partir de la dernière des dates suivantes : la date du paiement final en vertu du contrat, ou la date du règlement de toute plainte ou de tout litige en vertu du contrat. Au cours de cette période de rétention, tous les dossiers et documents devront être en tout temps accessibles aux fins de vérification, d'inspection et d'examen par les représentants du Canada, qui pourront en tirer des copies ou des extraits. L'entrepreneur doit fournir toutes les installations nécessaires à ces vérifications, inspections et examens ainsi que tous les renseignements sur les dossiers et documents exigés par les représentants du Canada, lorsqu'il y a lieu.

Cette clause ne peut être interprétée de façon à limiter les droits et les recours dont peut par ailleurs disposer le Canada en vertu du contrat.

7.12 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur _____ (L'autorité contractante doit insérer le nom de la province ou du territoire précisé par le soumissionnaire dans sa soumission, s'il y a lieu), et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.13 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui figure en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas dans la liste.

- a. les articles de la convention
- b. les conditions générales supplémentaires –
 - i. 4006 (2010-08-16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
 - ii. 4008 (2008-12-12) Les renseignements personnels
 - iii. 4012 (2012-07-16) Besoins plus complexes de biens
- c. 2035 (2012-11-19), Conditions générales – besoins plus complexes de services
- d. l'Appendice A, Énoncé des travaux et annexes connexes

- e. l'Appendice B, Base de paiement
- f. l'Appendice C, Liste de vérification des exigences en matière de sécurité
- g. l'Appendice D, Exigences en matière d'assurances
- h. l'Appendice E, Autorisation des tâches signées, y compris les annexes connexes, le cas échéant
- i. la soumission de l'entrepreneur en date du (*inscrire la date de la soumission*) comme modifiée le (*inscrire la date des modifications, s'il y a lieu*), à l'exclusion des conditions de licence de l'éditeur de logiciels pouvant faire partie de la soumission, de toute disposition ayant trait à la limitation de la responsabilité, et de toute modalité incorporée par renvoi (ou au moyen d'un hyperlien) dans la soumission.
- j. la ventilation du prix par l'entrepreneur en date du _____ (*inscrire la date*), comme modifiée le _____ (*inscrire la date des modifications, s'il y a lieu*).

7.14 Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'Appendice D. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur doit décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance est conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

7.15 Responsabilité du Canada concernant l'exactitude des prévisions de demandes

Le Canada ne peut être tenu responsable des variations ou écarts entre les prévisions de demandes à traiter indiquées dans l'énoncé des travaux, dans les documents de la demande de soumissions n° 51019-072007/K ou dans le contrat, et les utilisations et les volumes réels traités en vertu du contrat.

Les données historiques sur le volume d'activités et de transactions du SFTDSS ont été fournies aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'entrepreneur reconnaît la base sur laquelle sont effectuées les prévisions et reconnaît aussi ne pas considérer ces prévisions comme définitives, mais qu'il a mené sa propre analyse des travaux à effectuer et qu'il se fie à son analyse et non sur les prévisions fournies par le Canada.

De plus, l'entrepreneur renonce par la présente à toute action en justice ou réclamation à l'encontre du Canada découlant d'un écart entre les prévisions de demandes indiquées par le Canada et le nombre réel de demandes traitées en vertu du contrat.

7.16 Coentreprise

(Remarque à l'intention des soumissionnaires : Cette clause sera supprimée si le soumissionnaire auquel le contrat est attribué n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cette clause sera complétée avec l'information présentée dans la soumission.)

- a) L'entrepreneur déclare et garantit que le nom de la coentreprise est et que celle-ci est composée des membres suivants : *(Une liste de tous les membres de la coentreprise se trouvant dans la soumission initiale de l'entrepreneur sera jointe au contrat.)*
- b) En ce qui a trait aux rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :
 - i. a été nommé en tant que « membre représentant » de la coentreprise et a pleinement l'autorité d'agir en tant qu'agent de chaque membre pour ce qui est de toutes les questions relatives au présent contrat;
 - ii. en signifiant les avis et préavis au membre représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de cette coentreprise;
 - iii. tous les paiements versés au membre représentant par le Canada représenteront une quittance de tous les membres.
- c) Tous les membres de la coentreprise acceptent que le Canada pourra résilier le contrat en cas de différend entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce différend influe de quelque façon que ce soit sur l'exécution des travaux
- d) Tous les membres sont responsables conjointement, individuellement et solidairement de l'exécution de l'ensemble du contrat.
- e) L'entrepreneur reconnaît que tout changement concernant les membres de la coentreprise (c.-à-d. un changement du nombre de membres ou le remplacement d'un membre existant par une autre entité juridique) constitue une cession et est assujéti aux dispositions des conditions générales.
- f) L'entrepreneur reconnaît que toutes les exigences du contrat relatives à la sécurité et aux marchandises contrôlées, le cas échéant, s'appliquent à chacun des membres de la coentreprise.

7.17 Déclarations et garanties

Dans sa soumission, l'entrepreneur a fait des affirmations relatives à son expérience et à ses compétences et à celles de ses ressources proposées qui ont donné lieu à l'attribution de ce contrat. L'entrepreneur déclare et garantit que toutes ces affirmations sont fidèles à la réalité et

reconnaît que le Canada s'en est remis à ces affirmations pour attribuer le présent contrat. L'entrepreneur déclare et garantit également que lui-même ainsi que tous les membres de son personnel et les sous-traitants qui réaliseront le travail ont, et auront toujours pendant la durée du contrat, les habiletés, les compétences, l'expertise et l'expérience requises pour accomplir et gérer le travail conformément aux conditions précisées dans le présent contrat, et qu'il a (de même que tous les membres de son personnel et les sous-traitants auxquels il fait appel) offert des services similaires à d'autres clients.

7.18 Protection des médias électroniques

1. Avant de s'en servir sur le matériel du Canada ou de les envoyer au Canada, l'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel régulièrement mis à jour, tous les médias électroniques utilisés lors de l'exécution des travaux afin de détecter les virus électroniques et autres codes visant à causer des défauts. Il devra informer le Canada si des médias électroniques utilisés dans le cadre des travaux renferment des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.
2. Pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'ils ne soient livrés au Canada conformément au contrat, des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus, ou sont effacés par accident, l'entrepreneur devra immédiatement informer le chargé de projet des pertes ou dommages et les remplacer à ses frais.

7.19 Exigences relatives aux rapports

- a) Comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux (EDT), l'entrepreneur doit fournir des rapports au chargé de projet à la fréquence et dans le format précisés dans les présentes.
- b) Détermination des problèmes en temps opportun
 - i) L'entrepreneur doit aviser immédiatement par écrit l'autorité contractante et le chargé de projet de toute situation ou difficulté qui aura, de son point de vue, des répercussions considérables sur la portée des travaux, la réalisation technique prévue, le calendrier de livraison, le personnel ou les coûts pour le Canada. Nonobstant la présentation d'un tel rapport, l'entrepreneur demeure responsable de l'achèvement des travaux conformément aux conditions du présent contrat.
 - ii) Les rapports doivent inclure des plans de mesures correctives détaillés pour résoudre ou atténuer les situations ou les difficultés. L'entrepreneur doit y indiquer les estimations détaillées quant aux augmentations de temps, de ressources ou de coûts nécessaires pour mettre en œuvre de tels plans. Les plans doivent également comprendre toutes les options raisonnables que peut envisager le Canada, préciser les coûts et les conséquences pour le Canada associés au fait de ne prendre aucune mesure corrective, et accorder au Canada un délai raisonnable pour étudier ces options et obtenir toute autorisation de financement supplémentaire.

- iii) L'entrepreneur ne pourra pas réclamer de frais supplémentaires engagés pour la correction d'un problème qui n'a pas été signalé en temps opportun de la manière décrite ci-dessus, et il devra résoudre le problème à ses frais.

7.20 Accès aux biens et aux installations du Canada

Les installations, l'équipement, les documents et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur souhaite y avoir accès, il est tenu d'en faire la demande au chargé de projet. Sauf si indiqué expressément dans le contrat, le Canada n'est pas tenu de fournir à l'entrepreneur les accès demandés. Si le Canada choisit, à sa discrétion, de rendre accessibles ses installations, son équipement, ses documents et son personnel à l'entrepreneur afin que ce dernier puisse exécuter les travaux, le Canada peut demander un rajustement de la Base de paiement et des exigences additionnelles en matière de sécurité peuvent s'appliquer.

Les employés de l'entrepreneur relèvent de l'entrepreneur et sont rémunérés par lui pour les services rendus. Lorsque l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses agents fournissent des services dans les locaux du gouvernement en vertu de ce contrat et que les locaux en question ne sont plus accessibles en raison, notamment d'une évacuation, d'une fermeture des bureaux du gouvernement, d'une grève ou d'un lock-out, et que, par conséquent, aucun travail n'est accompli par suite de cette fermeture ou de l'accès impossible aux locaux, le Canada n'assumera pas la responsabilité du paiement à l'entrepreneur pour la période de fermeture ou pour la période pendant laquelle l'accès aux locaux n'était pas possible.

7.21 Services de transition

Il est entendu avec l'entrepreneur que, durant la période menant à la fin de la période du contrat ainsi que pendant les six mois suivants, il mettra tout en œuvre pour aider le Canada à effectuer la transition du présent contrat vers un nouveau contrat avec un autre fournisseur. Exception faite des travaux décrits à l'appendice B, Base de paiement, l'entrepreneur convient qu'il n'y aura aucuns frais pour ces services.

L'entrepreneur coopérera avec le chargé de projet et le nouvel entrepreneur pour assurer une transition sans heurt, le maintien des services, y compris du transfert de données, ainsi que la réduction progressive des services fournis conformément à l'énoncé des travaux du contrat, phase 3.

Les dispositions de la présente clause sont applicables à toutes les données techniques, comme des manuels, des guides d'entretien ou tout autre renseignement nécessaire à la gestion du SFTDSS dont il est question dans le présent contrat.

7.22 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

1. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement au préalable, par écrit, dans un autre pays où :

- a. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle du Canada en vertu de lois comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R. 1985, c. P-21, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c. 5, et de toute politique applicable du gouvernement du Canada;
- b. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) selon lequel les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées. Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.
4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.

6. Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

7.23 Protection des prix – Meilleur client (nouvelles catégories de main-d'œuvre)

1. Lorsque le Canada souhaite ajouter une nouvelle catégorie de main-d'œuvre concernant un besoin relatif à une ressource possédant des compétences différentes ou supplémentaires afin d'effectuer un travail lié au présent contrat, l'entrepreneur doit attester que, pour autant qu'il sache, les prix facturés au Canada pour la nouvelle catégorie ne sont pas plus élevés que les prix ou les tarifs les plus bas facturés à tout autre client (y compris d'autres entités du gouvernement du Canada) pour des services de qualité et de quantité semblables au cours de l'année précédente.
2. L'entrepreneur convient également que si, après l'attribution du présent contrat, il réduit les prix ou les taux des nouvelles catégories qu'il facture à d'autres clients pour des services de qualité et de quantité semblables, il devra réduire les prix ou les taux de tous les services restants offerts par les ressources appartenant à la nouvelle catégorie en vertu du présent contrat (et l'autorité contractante en sera avisée).
3. Le Canada se réserve le droit de vérifier les dossiers de l'entrepreneur, à n'importe quel moment pendant la période de six (6) ans suivant le dernier paiement versé en vertu du présent contrat ou jusqu'au règlement de tous les litiges et réclamations en cours, le délai le plus long étant retenu, afin de s'assurer qu'il bénéficie (ou qu'il a bénéficié) des prix ou des tarifs prévus aux termes de cette attestation.
4. Au cours de cette vérification, l'entrepreneur est tenu de produire les factures et les contrats se rapportant à des services similaires (en qualité et en quantité) vendus à d'autres clients entre l'année précédant l'attribution du contrat et la fin de ce dernier. Si l'entrepreneur est obligé, par la loi ou par contrat, d'assurer la confidentialité des renseignements d'un autre client, il pourra noircir tous les renseignements sur les factures ou les contrats qui pourraient vraisemblablement révéler l'identité du client (comme son nom et son adresse) pourvu qu'il joigne aux factures et aux contrats une attestation de son agent financier supérieur décrivant le profil du client (par exemple en indiquant s'il s'agit d'un client du secteur public ou du secteur privé ainsi que la taille et les points de service du client).
5. Lorsqu'il déterminera si les services vendus à un autre client étaient de qualité similaire, le Canada prendra en considération les dispositions du contrat en vertu duquel les services ont été fournis, dans la mesure où ces dispositions peuvent vraisemblablement avoir eu un effet important sur les prix.
6. Si la vérification faite par le Canada révèle que l'entrepreneur a facturé des prix ou des tarifs plus bas pour des services de qualité et de quantité semblables aux termes d'un contrat en vertu duquel des services ont été fournis dans l'année précédant l'attribution du présent contrat, ou que l'entrepreneur a fourni des services supplémentaires en vertu du présent contrat après avoir réduit les prix facturés à d'autres, sans toutefois réduire les prix facturés

au Canada en application du présent contrat, l'entrepreneur doit payer au Canada la différence entre le montant facturé au Canada et le montant facturé à l'autre client, jusqu'à un maximum de 25 % de la valeur du présent contrat.

7. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur à ce moment-là pour déterminer les prix/tarifs applicables aux nouvelles catégories de main-d'œuvre et aux nouveaux services.

7.24 Services professionnels – Ressources

1. L'entrepreneur doit fournir, en fonction des services demandés par le Canada dans une autorisation de tâches, des services professionnels relatifs aux besoins indiqués dans l'énoncé des travaux. Pour être en mesure d'offrir ces services professionnels sur demande, l'entrepreneur doit pouvoir compter sur une équipe de spécialistes, y compris les personnes désignées à l'annexe G.
2. Une fois le besoin relatif à une ressource déterminé par le Canada (y compris toute ressource tenue en vertu du contrat d'être disponible immédiatement suivant l'attribution du contrat ou lorsqu'une autorisation de tâches est émise), l'entrepreneur doit mettre cette ressource à la disposition du Canada dans les dix (10) jours ouvrables.
3. Si un individu exécutant des travaux en vertu du contrat doit être remplacé (il faut se conformer dans tous les cas aux exigences stipulées à la section 8 du document 2035 des Conditions générales – besoins plus complexes de services, intitulée « Remplacement d'individus spécifiques »), l'entrepreneur doit fournir les services d'un remplaçant dans les dix (10) jours ouvrables suivant le départ de l'individu (ou, si c'est le Canada qui a demandé le remplacement, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la demande de remplacement signifiée par le Canada).
4. Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent satisfaire aux qualifications décrites dans le contrat (y compris les qualifications relatives à l'expérience, à l'attestation professionnelle, aux études et à la maîtrise de la langue) et doivent être en mesure de fournir les services demandés en respectant les dates de livraison indiquées dans le contrat.
5. S'il faut remplacer du personnel, l'entrepreneur doit en aviser par écrit au moins dix (10) jours ouvrables à l'avance le chargé de projet; une période de trente (30) jours serait toutefois préférable. Le remplaçant doit posséder des qualifications acceptables par le chargé de projet et doit recevoir son approbation avant le remplacement. Tout remplaçant sera d'abord tenu d'observer, aux frais de l'entrepreneur, la ressource qu'il doit remplacer (ou une ressource du client le cas échéant) aux fins de transfert de connaissances, pour une période maximale de dix (10) jours ouvrables à déterminer avec le chargé de projet. Cette mesure vise également le personnel de l'entrepreneur remplacé à la demande du chargé de projet pour cause d'inaptitude. Le chargé de projet se réserve le droit d'interviewer (à titre gratuit pour le Canada) le personnel assigné au contrat.

6. Si l'entrepreneur ne peut satisfaire aux obligations de cet article, ou s'il ne peut livrer les produits livrables ou terminer les tâches décrites dans le contrat dans les délais prescrits, outre les droits et les recours dont peut par ailleurs disposer le Canada en vertu du contrat ou de la loi, le Canada peut aviser l'entrepreneur de cette lacune, auquel cas l'entrepreneur doit soumettre par écrit au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables un plan détaillant les mesures qu'il entend mettre en œuvre, à ses frais, pour remédier à la situation.

7.25 Gestion du changement

- 1) Sans que soient diminuées ou limitées les responsabilités de l'entrepreneur, le chargé de projet peut, en tout temps et à l'occasion, en donnant un avis écrit à l'entrepreneur, demander des changements aux travaux décrits dans le contrat ou dans toute autorisation de tâches. De la même manière, l'entrepreneur peut souhaiter proposer un changement aux travaux décrits dans le contrat ou dans toute autorisation de tâches.
- 2) Lorsque le chargé de projet demande un changement ou une modification, il demande à l'entrepreneur de lui fournir par écrit une proposition de changement aux fins d'examen. Lorsque l'entrepreneur souhaite proposer un changement ou une modification, il soumet par écrit au chargé de projet une proposition de changement aux fins d'examen.
- 3) Tous les changements, qu'ils soient effectués gratuitement ou non, doivent obtenir une autorisation officielle par l'intermédiaire d'une autorisation de tâches ou d'une modification au contrat.
- 4) Dans un délai aussi rapide que possible, et pas plus tard que cinq (5) jours ouvrables après réception de la demande, sauf si l'entrepreneur et le chargé de projet en décident autrement, l'entrepreneur doit :
 - a) aviser par écrit le chargé de projet que la modification proposée n'est pas assez précise; ou
 - b) soumettre au chargé de projet une proposition de changement qui doit inclure les informations suivantes :
 - i. une description du ou des changements;
 - ii. la diminution ou l'augmentation, s'il y a lieu, du coût du contrat ou de l'autorisation des tâches que le changement proposé entraînera;
 - iii. les changements aux dates de livraison, s'il y a lieu, qu'entraînera le changement demandé ou proposé pour toute partie des travaux;
 - iv. les impacts prévus du ou des changements sur l'exécution des travaux;
 - v. le ou les plans pour minimiser les impacts du ou des changements sur l'exécution des travaux;

- vi. le ou les plans recommandés pour l'achèvement des travaux;
 - vii. tout autre changement aux dispositions de l'autorisation de tâches ou de ce contrat;
 - viii. toutes les informations supplémentaires qui pourraient vraisemblablement être demandées par le chargé de projet.
- 5) Si la proposition de l'entrepreneur est acceptée, le chargé de projet et l'entrepreneur conviennent de commencer dès que possible les négociations concernant les changements aux travaux décrits dans la proposition.
- 6) Tous les changements proposés par l'entrepreneur à un produit livrable déjà approuvé doivent être soumis de nouveau au chargé de projet pour acceptation conformément à ce contrat.
- 7) Aucun changement aux travaux ou dans les prix figurant au contrat, résultant de modifications aux travaux, ne sera reconnu en vertu de ce contrat, sauf conformément aux dispositions décrites dans cet article. Seules les autorités contractantes ont le pouvoir d'approuver les modifications ou les changements apportés à ce contrat.
- 8) Si les changements demandés approuvés après examen de la proposition entraînent une augmentation ou une diminution du coût du contrat, ou encore du temps nécessaire pour l'exécution des travaux, le temps nécessaire pour l'exécution des travaux et toutes les autres dispositions du contrat doivent être rajustés en conséquence, et l'entrepreneur n'a droit à aucune indemnité à l'égard de la perte de tout bénéfice prévu. L'entrepreneur ne doit effectuer aucun travail résultant d'un changement proposé par lui ou demandé par le chargé de projet tant que les négociations entre l'entrepreneur et le Canada ne sont pas terminées à la satisfaction des deux parties et que l'entrepreneur n'a pas reçu de la part de l'autorité contractante une autorisation écrite de mise en œuvre du changement.
- 9) Il incombe à l'entrepreneur de vérifier auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante que l'activité visée relève effectivement du contrat ou de toute autorisation de tâches approuvée, dans le cas où une incertitude persiste.
- 10) Le coût de tout changement effectué en vertu de cet article sera négocié en fonction des prix indiqués dans le contrat.

7.26 Règlement des différends

En cas de différend découlant du présent contrat ou lié à celui-ci, les parties conviennent de se rencontrer afin de chercher à régler le différend par le biais de la négociation ou d'un autre processus approprié de règlement des différends acceptable par les deux parties, avant de recourir à l'action judiciaire.

Tous les renseignements échangés au cours de cette rencontre ou de tout processus ultérieur de règlement des différends devront être considérés comme des renseignements communiqués « sous toute réserve » aux fins de négociations en vue d'une entente, et devront être considérés comme des renseignements à caractère confidentiel par les parties et leurs représentants, à moins que la loi ne le prévoit autrement. Toutefois, une preuve qui est autrement admissible ou qui peut être communiquée ne saurait être rendue inadmissible ou non communicable du fait qu'elle a été utilisée pendant le processus de règlement des différends.

L'article 7.26, portant sur le règlement des différends, n'a pas d'incidence sur les droits d'annulation ou de résiliation du Canada inclus dans le présent contrat.

7.27 Inspection et acceptation

Le chargé de projet sera le responsable des inspections. Tous les rapports, produits livrables, documents, biens et services fournis en vertu du contrat seront assujettis à l'inspection du responsable des inspections ou de son représentant. Si des rapports, documents, biens ou services ne sont pas conformes aux exigences de l'énoncé des travaux et ne sont pas satisfaisants selon le responsable des inspections, ce dernier aura le droit de les rejeter ou d'en demander la correction, aux frais de l'entrepreneur uniquement, avant de recommander le paiement.

7.28 Validation et vérification indépendantes

Il est entendu et convenu que le Canada peut décider de conclure un contrat avec un tiers, soit un entrepreneur en validation et en vérification indépendantes (IV&V) choisi d'un commun accord par le Canada et l'entrepreneur, pour assurer la prestation de services de vérification et de validation à l'appui des exigences du SFTDSS. Toute entente sur la pertinence du choix de l'entrepreneur en IV&V ne doit pas être refusée sans motif raisonnable.

Il est convenu que l'entrepreneur doit appuyer la prestation des services de vérification et de validation offerts par tout entrepreneur en IV&V dont les services auront été retenus. Les exigences en matière de communication sont les suivantes :

- a) l'entrepreneur en IV&V ne relève que du chargé de projet de qui il reçoit des directives et à qui il formule ses recommandations, sauf s'il a été engagé par l'entrepreneur;
- b) l'entrepreneur doit désigner une personne-ressource pour le personnel de l'entrepreneur en IV&V, et doit aviser le Canada par écrit de tout changement;
- c) l'entrepreneur en IV&V ne sera pas tenu de fournir des plans de travail ou des calendriers, ou toute autre forme de documentation ou d'information, à l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit mettre à la disposition de l'entrepreneur en IV&V un espace de travail temporaire pouvant accueillir un maximum de trois (3) personnes et lui fournir l'accès au matériel de travail relatif au projet du SFTDSS comme la documentation, les logiciels et les calendriers, qui sont normalement fournis au personnel de l'entrepreneur chargé de l'assurance de la qualité.

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

7.29 CLAUSES DU GUIDE DES CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES D'ACHAT

A9062C	Règlement concernant les emplacements des Forces canadiennes	2011-05-16
A9068C	Règlement concernant les emplacements du gouvernement	2010-01-11
B1501C	Appareillage électrique	2006-06-16
B2008C	Normalisation des sites Internet	2012-07-16
C0710C	Vérification du temps et du prix contractuel	2007-11-30
C6000C	Limite de prix	2011-05-16

PIÈCE JOINTE A
(Pour le contrat subséquent)

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Remarque à l'intention des soumissionnaires : Vous trouverez en pièces jointes distinctes les documents du MERX visant les spécifications suivantes d'Anciens Combattants Canada liées au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé.

Appendice A
Énoncé des travaux

Annexe A
Aperçu des critères d'admissibilité des militaires/clients au Programme des avantages pour soins de santé

Annexe B
Volumes

Annexe C
Types de rapports

Annexe D
Documents de référence

Annexe E
Acronymes et glossaire

Annexe F
Renseignements techniques récents

Annexe G
Ressources de l'entrepreneur

ANNEXE B BASE DE PAIEMENT

1. Phase 1

Activités antérieures à la mise en œuvre

L'entrepreneur est payé un prix ferme tout compris pour, notamment, les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et tous les biens et services utilisés ou offerts pendant la Phase 1, qui débute au moment de l'attribution du contrat et se termine au moment de la mise en œuvre de la phase d'exploitation et de maintenance, conformément aux travaux et aux produits livrables indiqués à la Phase 1 de l'énoncé des travaux, à l'exception des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs. À la fin de la Phase 1, le SFTDSS doit être entièrement fonctionnel et l'entrepreneur doit avoir tout l'équipement requis pour fournir les services complets conformément à l'énoncé des travaux.

Phase 1, Activités antérieures à la mise en œuvre :\$ Prix de lot ferme

2. Matériel de communication

L'entrepreneur est payé un prix unitaire ferme tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour tous les biens et services utilisés ou offerts pour le développement et la distribution des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs.

Tableau 2.1 : Prix ferme unitaire pour la fourniture initiale du matériel de communication

Pour l'approvisionnement et la livraison du matériel de communication	Prix unitaire
Cartes de soins de santé pour les clients\$
Livrets d'information pour :	
les clients\$
les principaux fournisseurs de soins/survivants.\$
le personnel des ministères\$
Trousseaux des fournisseurs à tous les fournisseurs\$

3. Phase 2 - Exploitation et maintenance

Partie A

L'entrepreneur reçoit un prix ferme annuel tout compris pour la Phase 2, Exploitation et maintenance qui doit englober tous les coûts liés à l'exploitation et à la maintenance, et notamment aux installations, à l'équipement, au matériel, à la main-d'œuvre, aux frais généraux et aux profits nécessaires à l'exécution des travaux.

Bien que ces prix puissent comprendre certains coûts et efforts liés aux services exécutés pour le traitement des demandes, ils ne doivent pas comprendre les coûts relatifs aux frais de transaction ni aux prix pour les communications.

Tableau 3.1 : Phase 2 - Exploitation et maintenance

Phase 2 – Exploitation et maintenance	Prix ferme annuel tout compris
Exploitation et maintenance du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé, comme indiqué dans l'énoncé des travaux, sauf pour l'autorisation des demandes et le traitement des demandes.\$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Partie B, Traitement des demandes

Se reporter à l'annexe E de l'énoncé des travaux pour la définition des transactions. Chaque code d'avantage traité par le système de l'entrepreneur est considéré comme une transaction de traitement facturable. Par exemple, une demande de paire de lunettes peut correspondre à quatre (4) codes d'avantage (ou plus). En comptant la monture, la lentille droite, la lentille gauche et la teinte, quatre (4) transactions sont alors facturées.

L'entrepreneur est payé, conformément aux tableaux 4.0B-1 à 4.0B-3 ci-dessous, un prix ferme tout compris par transaction pour chaque fourchette de volumes, notamment pour les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits ainsi que tous les autres coûts relatifs au traitement, au règlement et au paiement des demandes, aux frais de réseau, à l'entreposage de documents et au chargement des données sur l'admissibilité des clients et, le cas échéant, aux services de centre d'appel pour ce type de transaction, comme cela est indiqué dans l'énoncé des travaux et les annexes connexes.

Le Canada ne paie pas les frais engagés pour corriger les erreurs occasionnées par l'entrepreneur ou ses sous-traitants, par exemple les frais de transaction pour rajustements.

Traitement des transactions électroniques

Tableau 4.0B-1 : Bordereau de prix pour les transactions électroniques

Transactions électroniques autres que celles pour les pharmacies des bases des FC	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois
FOURCHETTE DE VOLUMES	
Jusqu'à 1 100 000 \$
De 1 100 001 à 2 600 000 \$
De 2 600 001 à 4 100 000 \$
De 4 100 001 à 5 100 000 \$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Le Canada se réserve le droit d'ajouter des fourchettes de volumes lorsque les volumes de transactions réels dépassent la limite supérieure de la fourchette. Le Canada et l'entrepreneur fixent le prix des nouvelles fourchettes de volumes à partir des renseignements que

l'entrepreneur fournit dans sa ventilation des prix. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Le prix des nouvelles fourchettes de volumes ne doit jamais être supérieur au prix le plus bas qui a cours pour la fourchette de volumes inférieure.

Pharmacies des bases des FC

Les pharmacies des bases des FC fonctionnent de la même manière que les pharmacies civiles à l'extérieur des bases, sans toutefois recevoir de paiement du système. L'entrepreneur doit donc établir un tarif spécial pour le règlement des demandes et le stockage des transactions pour les pharmacies des bases des FC dans le système.

Traitement des transactions électroniques pour les pharmacies des bases des FC
Tableau 4.0B-2 : Bordereau de prix pour les transactions électroniques

Transactions électroniques pour les pharmacies des bases des FC FOURCHETTE DE VOLUMES	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois
Jusqu'à 450 000 \$
De 450 001 à 750 000 \$
Plus de 750 000 \$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Traitement des transactions non électroniques

Tableau 4.0B-3 : Bordereau de prix pour les transactions non électroniques

Transactions non électroniques FOURCHETTE DE VOLUMES	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois
Jusqu'à 1 500 000 \$
De 1 500 001 à 2 500 000 \$
De 2 500 001 à 4 000 000 \$
De 4 000 001 à 5 000 000 \$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Le Canada se réserve le droit d'ajouter des fourchettes de volumes lorsque les volumes de transactions réels dépassent la limite supérieure de la fourchette. Le Canada et l'entrepreneur fixent le prix des nouvelles fourchettes de volumes à partir des renseignements que l'entrepreneur fournit dans sa ventilation des prix. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Le prix des nouvelles fourchettes de volumes ne doit jamais être supérieur au prix le plus bas qui a cours pour la fourchette de volumes inférieure.

Partie C Matériel de communication

L'entrepreneur est payé pour les quantités réelles commandées et reçues par le Canada.

Réimpression du matériel de communication

Tableau 4.0C-1 : Version intégrale supplémentaire du matériel de communication

Matériel de communication	Prix ferme unitaire
Cartes de soins de santé \$
Livrets d'information pour :	
les clients \$
les fournisseurs de soins \$
le personnel des ministères \$
Trousses des fournisseurs \$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Matériel de communication annuel

Tableau 4.0C-2 : Matériel de communication annuel pour chaque année du contrat

Matériel de communication annuel	Prix ferme unitaire
Remplacement des cartes de soins de santé \$ chacun
Livrets d'information pour les clients (remplacements ou nouveaux clients) \$ chacun
Livrets d'information pour les clients pour le personnel des ministères \$ chacun
Trousses des fournisseurs (nouveaux fournisseurs ou remplacements) \$ chacun

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

4. Services d'autorisation de traitements

L'entrepreneur est payé, conformément au Tableau 4.0B-4 Ressources relatives aux services d'autorisation de traitements ci-dessous, selon un taux horaire ferme tout compris pour chaque ressource, notamment pour les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits ainsi que tous les autres coûts relatifs à la prise et au traitement de décisions sur les avantages nécessitant une préautorisation et, s'il y a lieu, à l'autorisation spéciale de services de pharmacie, tel qu'il est indiqué dans l'énoncé des travaux et les annexes connexes.

Le degré de complexité des autorisations pour les avantages découlant des Programmes de choix (PDC) varie; par conséquent, les exigences en matière de ressources professionnelles et de temps requis pour prendre des décisions et les consigner peuvent varier d'un PDC à l'autre, et les avantages peuvent également varier pour chaque PDC. À l'heure actuelle, le Canada n'a pas de mécanisme pour consigner le temps requis pour la prise de décisions en tenant compte de la

complexité variable des décisions, mais ces renseignements seront consignés à l'avenir. De plus, en raison de l'augmentation prévue du traitement électronique des demandes, de la réduction connexe du traitement manuel des demandes ainsi que des modifications prévues aux lois et aux politiques, il n'est pas possible de prévoir avec exactitude le volume de décisions requises au moment de l'entrée en vigueur du contrat et pendant la durée du contrat.

En raison des modifications prévues au cours des cinq prochaines années au sein du gouvernement fédéral relativement au traitement des demandes de soins de santé et à la technologie ainsi que des facteurs décrits au paragraphe précédent, le Canada pourra entamer des négociations pour établir un tarif par décision après la première année de la phase de l'exploitation et de la maintenance du contrat. Le tarif par décision est établi en fonction de l'analyse des données recueillies relativement au temps requis pour la prise de décisions, du taux horaire pour les ressources fourni par l'entrepreneur et du volume fourni par ACC.

Le Canada conserve l'option irrévocable de revoir la portée des services définie dans l'énoncé des travaux et de modifier la méthode d'établissement des coûts pour passer d'un taux horaire à un tarif par décision. Lorsque l'option est exercée pendant la période opérationnelle du contrat, le coût passe à un tarif par décision. L'entrepreneur est informé de ces changements trois mois à l'avance. Cela n'entraîne aucun coût, et il n'y a aucune obligation contractuelle à établir une nouvelle méthode d'établissement des coûts.

Les qualifications de chacune des ressources doivent être équivalentes ou supérieures aux qualifications applicables indiquées à l'annexe G de l'énoncé des travaux.

Table 4.1 : Services d'autorisation de traitements pour la période d'exploitation et de maintenance

Catégorie de ressource	Prix calculé total
Administrateur du centre d'appel\$
Gestionnaire d'autorisation de tâches\$
Analyste des avantages\$
Médecin\$
Infirmier autorisé\$
Pharmacien\$
Audiologiste\$
Prothésiste\$
Orthésiste\$
Nutritionniste\$
Dentiste\$
Ergothérapeute\$
Optométriste\$
Psychologue\$
Personnel de bureau\$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Catégories de ressources supplémentaires

Les taux horaires fermes pour les catégories de ressources non mentionnées précédemment et qui sont requises pour les services d'autorisation de traitements sont négociés conformément à la ventilation des prix et au fur et à mesure des demandes faites par l'autorité contractante. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Les taux ne s'appliquent qu'à l'autorisation de tâche pour laquelle ils ont été négociés, à moins qu'ils soient incorporés au contrat au moyen d'une modification de contrat officielle émise par l'autorité contractante. Dans ce cas, les taux horaires fermes additionnels sont assujettis à l'indexation des prix à partir de l'année de contrat en cours et pour les autres années.

5. Phase 3

Clôture du contrat

L'entrepreneur est payé le prix de lot ferme tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour l'achèvement de tous les travaux nécessaires pour une transition complète et sans heurts à un nouveau service visant le SFTDSS, sans interruption de la prestation de service pour les ministères ou leurs clients et fournisseurs, comme indiqué à ET7.0, Exigences relatives à la clôture du contrat.

Clôture du contrat :\$ Prix de lot ferme

Ce prix est assujetti à l'indexation.

Une fois commencée la phase de clôture du contrat, le prix de lot ferme applicable devient fixe et n'est plus assujetti à l'indexation des prix indiquée aux présentes.

6. Services sur demande

Catégories de ressource contractuelle pour les autorisations de tâches

Les qualifications de chacune des ressources doivent être équivalentes ou supérieures aux qualifications applicables indiquées à l'annexe G de l'énoncé des travaux.

Tableau 4.0F – 1 : Taux horaires fermes tout compris

Catégorie de ressource contractuelle sur demande	Taux horaire ferme tout compris
Gestionnaire de projet \$
Gestionnaire de mise en œuvre \$
Chef/gestionnaire de système informatique/TI \$
Administrateur de bases de données \$
Spécialiste de la sécurité des TI \$
Vérificateur principal \$
Gestionnaire des relations avec les fournisseurs \$
Conseiller en communication stratégique \$
Programmeur analyste \$
Dentiste \$
Denturologiste \$
Pharmacien \$
Médecin \$

Catégorie de ressource contractuelle sur demande	Taux horaire ferme tout compris
Prothésiste \$
Orthésiste \$
Infirmier autorisé \$
Audiologiste \$
Nutritionniste \$

Ces prix sont assujettis à l'indexation.

Taux salariaux horaires fermes additionnels

Les taux horaires fermes pour les catégories de main-d'œuvre non mentionnées précédemment et qui sont nécessaires à l'exécution des travaux sur demande sont négociés conformément à la ventilation des prix et au fur et à mesure des demandes faites par l'autorité contractante. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Les taux ne s'appliquent qu'à l'autorisation de tâche pour laquelle ils ont été négociés, à moins qu'ils soient incorporés au contrat au moyen d'une modification de contrat officielle émise par l'autorité contractante. Dans ce cas, les taux horaires fermes additionnels sont assujettis à l'indexation des prix à partir de l'année de contrat en cours et pour les autres années

Autres coûts directs

Les autres coûts directs engagés de manière raisonnable et appropriée dans le cadre des travaux entrepris en application d'une autorisation de tâches, par exemple l'impression et les coûts d'envoi, sont remboursés au coût réel, sans prise en compte des profits et des frais généraux, à condition que le montant ait été jugé approprié, juste et raisonnable par le Canada et autorisé au préalable dans l'autorisation de tâches. Tous les coûts doivent être appuyés par des reçus ou des documents appropriés.

Frais de déplacement et de subsistance

Les frais autorisés de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux sont remboursés, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit ou les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisées dans les annexes B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#), et selon les autres dispositions de la directive qui font référence aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le chargé de projet.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

7. Options visant les biens et services

Si le Canada décide d'exercer son option d'acquérir des biens et/ou des services pour des plans et/ou des programmes de prestations de maladie ou de s'en départir, les prix et/ou les taux mentionnés ci-dessous sont rajustés selon les renseignements fournis par l'entrepreneur dans sa ventilation des prix.

Prix de lot ferme pour la Phase 1, Activités antérieures à la mise en œuvre
Prix unitaires du matériel de communication
Prix ferme annuel tout compris pour la Phase 2, Exploitation et maintenance
Prix unitaires de réimpression du matériel de communication
Prix de lot ferme pour la Phase 3, Clôture du contrat

Les prix de traitement des transactions électroniques et des transactions non électroniques pour les fourchettes de volumes ne sont pas rajustés à la hausse si le Canada exerce son option.

Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 et la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur.

8. Indexation annuelle des prix

Les taux fermes sont ajustés tous les ans le premier jour du mois du début du contrat, à partir de 2014, selon un montant établi sur la base du pourcentage d'augmentation (ou de diminution) arrondi à deux (2) décimales près, tel qu'il est précisé dans l'indice annuel moyen du Tableau 5 de L'Indice des prix à la consommation pour le Canada, indice d'ensemble (non désaisonnalisé), publié par Statistique Canada (n° 62-001-X au catalogue) pour la période de 12 mois se terminant 15 mois avant la date de début du présent contrat, jusqu'à la période de 12 mois se terminant trois (3) mois avant la date de début du présent contrat. Ce calcul est effectué à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Indexation des prix} = \left(\left(\frac{A}{B} \right) - 1 \right) \times 100$$

A = Indice annuel moyen pour la période de 12 mois se terminant trois mois avant la date de début du contrat.

B = Indice annuel moyen pour la période de 12 mois se terminant 15 mois avant la date de début du contrat.

Exemple :

Si le contrat entre en vigueur le 1^{er} février 2015, les taux fermes en vigueur le 31 janvier 2015 sont augmentés de 2,4 % selon les hypothèses suivantes :

A = Indice annuel moyen pour la période de 12 mois se terminant en octobre 2014 (trois mois avant la date de début du contrat) = 1445,3

B = Somme des indices mensuels pour la période de 12 mois se terminant en octobre 2013 (15 mois avant la date de début du contrat) = 1411,4

$$\text{Indexation des prix} = \left(\left(\frac{A}{B} \right) - 1 \right) \times 100$$

$$\text{Indexation des prix} = \left(\left(\frac{1445,3}{1411,4} \right) - 1 \right) \times 100$$

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Indexation = 2,4 %

L'indice canadien des prix à la consommation est publié par Statistique Canada, notamment sur son site Web à l'adresse <http://cansim2.statcan.ca> (Tableau 326-0020, Cansim V41690973).

Annulation des indices de progression


Si l'un des indices d'indexation des prix mentionnés dans le contrat est annulé, les parties conviennent de négocier immédiatement de bonne foi pour établir un indice de remplacement.

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

APPENDICE C – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

 Government of Canada / Gouvernement du Canada		Contract Number / Numéro du contrat 51019-07-2007	
		Security Classification / Classification de sécurité	

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)			
PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE			
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction FHPCS Task Force, Veterans Services Branch	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance N/A		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant N/A	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail New procurement for the Federal Health Claims Processing Services on behalf of Veterans Affairs Canada (VAC) and its partners, Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Canadian Forces (CF).			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui	
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui	
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c.) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c.)		<input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui	
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui	
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui	
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>		NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	
Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>			
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/> <i>mem</i>		All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/> <i>mem</i>			
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>		Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of information / Niveau d'information			
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>		NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>		NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>		NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>		NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>		COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>			
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>			

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
--

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME



Contract Number / Numéro du contrat

51019-07-2007

Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> SECRET
SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET
TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT
TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET
NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS
ACCÈS AUX EMPLACEMENTS | | | |

Special comments:

Commentaires spéciaux : Subject to National Security Except. 100% of work/services to be performed in Canada by Canadian Citizens.

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?

Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☐ No ☐ Yes
Non Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME



Contract Number / Numéro du contrat
51019-07-2007
Security Classification / Classification de sécurité

PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.
Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.
Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COMSEC TOP SECRET COMSEC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens		✓														
Production		MEM														
IT Media / Support TI		✓														
IT Link / Lien électronique		✓														

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

APPENDICE D (Pour le contrat subséquent)

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues dans la présente.
L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat.
Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur doit décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance qui est conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

1. Assurance-responsabilité contre les erreurs et les omissions

- a) L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 5 000 000 \$ par sinistre et **suivant le total annuel**, y compris les frais de défense.
- b) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- c) L'avenant suivant doit être inclus :

Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

2. Assurance responsabilité civile commerciale

- 1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui

habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.

2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :

- a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
- c) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
- d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
- e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
- f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
- g) Les employés et s'il y a lieu les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
- h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou par un programme semblable).
- i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
- j) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

- k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.

3. Assurance tous risques contre le vol et les détournements

1. L'entrepreneur doit, de façon générale, souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance tous risques contre le vol et les détournements d'un montant indiqué ci-dessous :

- a) Entente I : Détournements par le personnel (formulaire A), d'un montant qui ne doit pas être inférieur à 10 000 000 \$, couvrant tous les employés de l'entrepreneur. Une telle assurance doit comprendre une « responsabilité » ou une « protection du client » au profit du Canada en matière de risques liés à cette entente.
- b) Entente II/III : Perte d'argent et de titres dans les locaux ou à l'extérieur des locaux, d'un montant qui ne doit pas être inférieur à 10 000 000 \$.

2. La police d'assurance tous risques contre le vol et les détournements doit comprendre les éléments suivants :

- a) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- b) Bénéficiaire : Le Canada, selon ses intérêts et ses directives.

APPENDICE E FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHES

Remarque à l'intention des soumissionnaires : La présentation du formulaire d'autorisation de tâches pourrait être modifiée à la suite de discussions avec le soumissionnaire retenu.

DEMANDE D'AUTORISATION DE TÂCHES POUR LE SFTDSS		
1.0 Renseignements administratifs		
Entrepreneur : (sera inscrit au moment de l'attribution du contrat)		
Numéro de contrat : (sera inscrit au moment de l'attribution du contrat)	Autorisation de tâches n°	Date :
2.0 Description des travaux à exécuter : L'entrepreneur exécutera les travaux et fournira les produits livrables connexes, conformément à l'Appendice A ci-joint, Énoncé des travaux, pour cette autorisation de tâches. (Joindre l'énoncé des travaux détaillé ainsi que la description des produits livrables et des étapes.)		
3.0 Période de travail	Du : Au :	
4.0 Emplacement des travaux	(Inscrire le lieu de travail de l'entrepreneur [donner son nom et son adresse complète] ou inscrire un autre lieu.)	
5.0 Exigences en matière de déplacements	(Indiquer si cela s'applique ou non; le cas échéant, fournir des renseignements concernant les déplacements dans l'énoncé des travaux détaillé.)	
6.0 Équipement et matériel fournis par le gouvernement	(Indiquer si cela s'applique ou non; le cas échéant, fournir des renseignements concernant l'équipement et le matériel fournis dans l'énoncé des travaux détaillé.)	
7.0 Responsables :		
Chargé de projet (Nom) (Titre) Tél. : 902-xxx-xxxx Télécopieur : 902-xxx-xxxx Courriel : xxxx@	Autorité contractante de TPSGC (Nom) (Titre) Tél. : 506-xxx-xxxx Télécopieur : 506-xxx-xxxx Courriel : xxxxxx@pwgsc-tpsgc.gc.ca	

Suite page suivante

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

OFFRE DE PRIX POUR L'AUTORISATION DE TÂCHES			
8.0 Base de paiement pour l'autorisation de tâches			
Type de catégorie de personnel (conformément à l'article ____ de la Base de paiement du contrat)	Taux de salaire fixe, quotidien et tout compris	Niveau d'effort	Prix total (\$)
	\$		\$
	\$		\$
	\$		\$
Total partiel – Personnel			\$
Coûts estimatifs de déplacement et d'hébergement (s'il y a lieu), sans dépasser :			\$
Autres coûts directs (s'il y a lieu)			\$
TPS/TVH			\$
Cocher la Base de paiement utilisée (choisir une seule méthode)			
Prix plafond ____ Limitation des dépenses ____ Prix ferme ____			
TOTAL @			
Cocher la modalité de paiement utilisée (choisir une seule méthode)			
Paiement forfaitaire ____ Paiements d'étape ____ (Le calendrier des paiements d'étape est joint à l'autorisation de tâches en tant qu'appendice ____.)			
APPROBATION DE L'AUTORISATION DE TÂCHES			
9.0 Autorité contractante de TPSGC – Autorisation de procéder à l'autorisation de tâches (Taper ou écrire en caractères d'imprimerie le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom de l'autorité contractante.)			
Signature		Date :	
10.0 Autorité contractante d'ACC – proposition de l'entrepreneur acceptée : (Taper ou écrire en caractères d'imprimerie le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du chargé de projet d'ACC.)			
Signature		Date :	
Vous êtes tenu de fournir au Canada, conformément aux modalités établies dans le contrat TPSGC n° ____ et aux modalités établies ou mentionnées dans la présente ou ci-jointes, les travaux énumérés dans la présente pour cette autorisation de tâches, au prix établi.			
11.0 Entrepreneur : (Taper ou écrire en caractères d'imprimerie le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom de l'autorité contractante.)			
Signature		Date :	

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

ACCEPTATION DES PRODUITS LIVRABLES				
Numéro de contrat : _____ N° d'autorisation de tâches : _____				
12.0 Description des produits livrables (à remplir par l'entrepreneur)			Date de présentation :	
(Joindre au moyen d'une annexe distincte si nécessaire)				
13.0 Acceptation des produits livrables (À remplir par le chargé de projet d'ACC)				
Accepté :	OUI		NON	
Acceptés par :				Date
Nom, titre et signature de la personne autorisée à signer au nom du chargé de projet d'ACC (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)				
Commentaires :				

PIÈCE JOINTE 1

Exigences liées à la soumission financière et instructions à l'intention du soumissionnaire

1. Aperçu

La soumission financière doit être présentée conformément aux instructions énoncées ci-après.

TPSGC est le seul responsable de l'évaluation financière, laquelle est indépendante de l'évaluation de la soumission technique. Le défaut de fournir l'information demandée à l'article 3 ci-dessous peut empêcher TPSGC de procéder à l'évaluation du caractère raisonnable du prix de la soumission ou de calculer le prix soumissionné à des fins d'évaluation, ce qui peut rendre la proposition irrecevable et entraîner son rejet.

2. Méthode d'évaluation des soumissions financières

Les propositions financières des soumissionnaires sont évaluées conformément à la méthode décrite à la Partie 4, Procédures d'évaluation et méthode de sélection.

Les volumes et les utilisations prévus ont été établis et sont utilisés uniformément pour tous les soumissionnaires dans le calcul du prix de la soumission relativement aux prix proposés en conformité avec l'article 3 ci-dessous.

3. Instructions pour la préparation de la soumission financière

La soumission financière du soumissionnaire doit aborder chaque élément de prix précisé dans la demande de propositions et présenter les prix de la manière exigée, qui est précisée dans la Base de paiement, à l'appendice B du contrat subséquent à la présente demande de propositions.

Prix non indiqués : On demande aux soumissionnaires d'inscrire « 0,00 \$ » pour tout article qu'ils ne comptent pas facturer ou qui est déjà inclus dans d'autres prix présentés dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse en blanc un espace réservé à un prix, le Canada donne à ce prix la valeur de « 0,00 \$ » aux fins de l'évaluation et il peut demander au soumissionnaire de confirmer que le prix est bien de 0,00 \$. Aucun soumissionnaire n'est autorisé à ajouter un prix lors de cette demande de confirmation. Si le soumissionnaire ne confirme pas que le prix d'un champ laissé en blanc est de 0,00 \$, sa soumission est déclarée irrecevable.

Le soumissionnaire ne doit formuler aucune hypothèse ou restriction relativement à sa soumission financière. Pour que sa soumission reste recevable, le soumissionnaire doit clarifier toutes les questions et préoccupations et obtenir toute l'information requise à l'avance, conformément à la procédure intitulée « Demandes de renseignements - en période de soumissions », décrite à l'article 2.3 de la Partie 2 de l'invitation.

4. Instructions générales

L'Annexe B (Base de paiement) décrit le barème tarifaire et le cadre que le gouvernement du Canada utilise pour déterminer les montants payables à l'entrepreneur pour les travaux exécutés aux termes du contrat. Le cadre et le barème des prix sont en place pour toute la durée du contrat, y compris, s'il y a lieu, toute période d'option de prolongation.

Tous les services et les produits livrables doivent être facturés FAB destination et inclure, le cas échéant, les droits de douane et les taxes d'accise du Canada.

Tous les prix de la soumission financière doivent être exprimés en dollars canadiens. Ils ne doivent pas comprendre, sauf indication contraire, la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente provinciale (TVP) ni la taxe de vente harmonisée (TVH), le cas échéant. La TPS ou la TVH, selon le cas, est en sus et est payée par le Canada.

Les ventilations détaillées de prix de l'entrepreneur fournies conformément à l'article 6.2 de la partie 6 font partie intégrante du contrat et servent, au besoin, à négocier toute modification subséquente au contrat ou autorisation de tâche.

Sauf indication contraire, tous les prix s'appliquent aux trois ministères : ACC, FC et GRC.

Tous les prix indiqués pour la Phase 1 - Activités antérieures à la mise en œuvre et pour la fourniture initiale de matériel de communication sont fermes, tout compris, et ne sont pas assujettis à l'indexation des prix.

Tous les prix indiqués ci-dessous sont fermes et exprimés en dollars de 2013 et ils sont assujettis à une indexation annuelle des prix :

Phase 2, Partie A, Exploitation et maintenance, y compris la Partie B, Traitement des demandes et la Partie C, Renouvellement du matériel de communication et services d'autorisation de traitements

Phase 3, Clôture du contrat

Partie D, Services sur demande.

5. Indexation des prix

Le soumissionnaire devrait se reporter à la Base de paiement dans le fichier Excel qui fait partie intégrante de la présente demande de proposition. Comme les prix doivent être fournis en dollars de 2013 pour tous les éléments de prix, le soumissionnaire doit noter qu'une indexation de prix de 2,2 % est appliquée le cas échéant aux prix indiqués qui servent au calcul du prix global de la soumission. Le soumissionnaire peut également indiquer des prix unitaires (maximum de deux décimales) pour le calcul des coûts. Tous les calculs doivent être arrondis à deux décimales.

1. Phase 1

Activités antérieures à la mise en œuvre

Le soumissionnaire doit indiquer des prix fermes tout compris pour, notamment, les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et tous les biens et services utilisés ou offerts pendant la Phase 1, qui débute au moment de l'attribution du contrat et se termine au moment de la mise en œuvre de la Phase 2, Exploitation et maintenance, conformément aux travaux et aux produits livrables indiqués à la Phase 1 de l'énoncé des travaux, à l'exception des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs. À la fin de la Phase 1, le SFTDSS doit être entièrement fonctionnel et l'entrepreneur doit avoir tout l'équipement requis pour fournir les services complets conformément à l'énoncé des travaux.

Phase 1 Activités antérieures à la mise en œuvre :\$ PRIX DE LOT FERME

Ce prix n'est pas assujéti à l'indexation. Aux fins de l'évaluation financière, le prix de lot ferme tout compris du soumissionnaire est utilisé pour le calcul du prix global proposé.

2. Matériel de communication

Le soumissionnaire doit indiquer un prix unitaire ferme tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour tous les biens et services utilisés ou offerts pour le développement et la distribution des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs.

Les quantités indiquées ci-dessous pour le matériel fourni initialement correspondent à une estimation raisonnable des volumes. L'entrepreneur est payé uniquement pour les articles et les quantités réellement commandés, autorisés et demandés par le Canada.

Tableau 2.1 : Prix unitaire ferme pour la fourniture initiale du matériel de communication

Ces prix ne sont pas assujéti à l'indexation. Le tableau ci-dessous illustre les calculs requis au Tableau 2.1.

	A	B	C	D
	Pour la fourniture et la livraison du matériel de communication	Prestation initiale - Estimation du matériel	Prix unitaire	Prix total estimatif calculé
1	Cartes de soins de santé pour les clients	225 000 \$ chacun	=(B1*C1)
	Livrets d'information pour			
2	les clients	225 000 \$ chacun	=(B2*C2)
3	les principaux fournisseurs de soins/survivants	35 000 \$ chacun	=(B3*C3)
4	Livrets d'information pour le personnel des ministères	30 100 \$ chacun	=(B4*C4)
5	Trousse des fournisseurs à tous les fournisseurs.	150 000 \$ chacun	=(B5*C5)
		Prix total estimatif		=SUM(D1:D5)

Aux fins d'évaluation, chacun des prix unitaires fermes tout compris indiqués par le soumissionnaire est multiplié par les quantités estimatives correspondantes afin de déterminer le prix total estimatif et doit être appliqué au prix total de la soumission présentée par le soumissionnaire et en faire partie intégrante.

3. Phase 2 - Exploitation et maintenance

Partie A

Le soumissionnaire doit indiquer un prix de lot ferme tout compris par année pour la Phase 2, Exploitation et maintenance, conformément au tableau 3.1 ci-dessous.

Le soumissionnaire doit s'assurer que toutes les exigences et les services indiqués dans l'énoncé des travaux sont inclus, le cas échéant.

Ces prix incluent les services effectués dans le cadre du traitement des demandes, mais ils n'incluent pas les frais de transaction ou le prix du matériel de communication.

Le prix ferme annuel tout compris pour la Phase 2, Exploitation et maintenance doit inclure tous les autres coûts, notamment les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits nécessaires à l'exécution des travaux.

Tableau 3.1 : Phase 2 - Exploitation et maintenance

Ce prix est assujéti à l'indexation. Le tableau ci-dessous présente les calculs pour la Phase 2, Exploitation et maintenance aux fins d'évaluation.

	A	B
	Phase 2 – Exploitation et maintenance Exploitation et maintenance du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé, comme indiqué dans l'énoncé des travaux, sauf pour l'autorisation des demandes et le traitement des demandes.	

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

1	Prix ferme annuel tout compris \$
2	1 ^{re} année (après 18 mois de développement)	=((B1*1.022*1.022),2)
3	2 ^e année	=((B2*1.022),2)
4	3 ^e année	=((B3*1.022),2)
5	4 ^e année	=((B4*1.022),2)
6	5 ^e année	=((B5*1.022),2)
7	6 ^e année	=((B6*1.022),2)
8	7 ^e année	=((B7*1.022),2)
9	Durée initiale du contrat de 7 ans	=SUM(B2:B8)
	Première période d'option de prolongation	
10	1 ^{re} année	=((B8*1.022),2)
11	2 ^e année	=((B10*1.022),2)
12	Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option	=SUM((B10+B11)
	Deuxième période d'option de prolongation	
13	1 ^{re} année	=((B11*1.022),2)
14	2 ^e année	=((B13*1.022),2)
15	Prix estimatif de la 2 ^e période d'option	=SUM(B13+B14)
Prix total estimatif pour 11 années d'exploitation et de maintenance (7 ans plus 2 périodes d'option de prolongation de 2 ans chacune).		=SUM(B9+B12+B15)

Partie B : Traitement des demandes

Se reporter à l'Annexe E de l'énoncé des travaux pour la définition des transactions. Chaque code d'avantage traité par le système de l'entrepreneur est considéré comme une transaction de traitement facturable. Par exemple, une demande de paire de lunettes peut correspondre à quatre (4) codes d'avantage (ou plus). En comptant la monture, la lentille droite, la lentille gauche et la teinte, quatre (4) transactions sont alors facturées.

Se reporter à l'Annexe B de l'énoncé des travaux pour les volumes de transactions estimatifs.

Le soumissionnaire doit fournir, conformément aux Tableaux 4.0B-1 à 4.0B-3 ci-dessous, un prix ferme tout compris par transaction pour chaque fourchette de volumes, notamment pour les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits ainsi que tous les autres coûts relatifs au traitement, au règlement et au paiement des demandes, aux frais de réseau, à l'entreposage de documents et au chargement des données sur l'admissibilité des clients et aux services pour ce type de transaction, comme cela est indiqué dans l'énoncé des travaux et les annexes connexes.

Tableau 4.0B-1 : Bordereau de prix pour les transactions électroniques

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le Tableau 4.0B-1, Bordereau de prix pour les transactions électroniques, ci-dessous présente les calculs requis aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D	E
1	Transactions électroniques autres que celles pour les pharmacies des bases des FC	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois	Pourcentage de probabilité		Volume annuel estimatif 3 000 000
2	Fourchette de volumes	1 Prix unitaire ferme	2 Probabilité en %	(1 x 2) Prix moyen pondéré	
3	Jusqu'à 1 100 000\$	15%	=(B3*C3)	
4	De 1 100 001 à 2 600 000\$	25%	=(B4*C4)	
5	De 2 600 001 à 4 100 000\$	30%	=(B5*C5)	
6	De 4 100 001 à 5 100 000\$	30%	=(B6*C6)	
7		Taux moyen pondéré		=Sum(B3:B6)	
				Prix annuel estimatif	Prix total estimatif
8	1 ^{re} année			=((D7*1.022*1.022),2)	=(E1*D8),2)
9	2 ^e année			=((D8*1.022),2)	=(E1*D9),2)
10	3 ^e année			=((D9*1.022),2)	=(E1*D10),2)
11	4 ^e année			=((D10*1.022),2)	=(E1*D11),2)
12	5 ^e année			=((D11*1.022),2)	=(E1*D12),2)
13	6 ^e année			=((D12*1.022),2)	=(E1*D13),2)
14	7 ^e année			=((D13*1.022),2)	=(E1*D14),2)
15	Durée initiale du contrat de 7 ans				=SUM(E8:E14)

	1^{re} période d'option			
16	1^{re} année		$=((D14*1.022),2)$	$=((E1*D16),2)$
17	2^e année		$=((D16*1.022),2)$	$=((E1*D17),2)$
18		Prix estimatif de la 1^{re} période d'option		=SUM(E16+E17)
	2^e période d'option			
19	1^{re} année		$=((D17*1.022),2)$	$=((E1*E19),2)$
20	2^e année		$=((D19*1.022),2)$	$=((E1*E20),2)$
21		Prix estimatif de la 2^e période d'option		=SUM(E19+E20)
22		Prix total estimatif pour 11 années		=SUM(E15+E18+E20)

Aux fins d'évaluation, une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat. Le prix moyen pondéré par transaction est multiplié par 3 000 000, c'est-à-dire le volume annuel estimatif.

Le soumissionnaire est prié de noter que les utilisations et les volumes annuels estimatifs qui sont fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

Pharmacies des bases des FC

Les pharmacies des bases des FC fonctionnent de la même manière que les pharmacies civiles à l'extérieur des bases, sans toutefois recevoir de paiement du système. L'entrepreneur doit donc établir un tarif spécial pour le règlement des demandes et le stockage des transactions pour les pharmacies des bases des FC dans le système.

Tableau 4.0B -2 : Traitement des transactions électroniques pour les pharmacies des bases des FC

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le Tableau 4.0B-2, Bordereau de prix pour les transactions électroniques, ci-dessous présente les calculs requis aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D	E
1	Transactions électroniques autres que celles pour les pharmacies des bases des FC	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois	Pourcentage de probabilité		Volume annuel estimatif 675 000
2	Fourchette de volumes	1 Prix unitaire ferme	2 Probabilité en %	(1 x 2) Prix moyen pondéré	
3	Jusqu'à 450 000\$	20 %	$= (B3 * C3)$	
4	De 450 001 à 750 000\$	60 %	$= (B4 * C4)$	
5	Plus de 750 000\$	20 %	$= (B5 * C5)$	
6		Taux moyen pondéré		$= \text{SUM}(B3:B5)$	

			Prix annuel estimatif	Prix total estimatif
7	1 ^{re} année		$=((D6*1.022*1.022),2)$	$((E1*D7),2)$
8	2 ^e année		$=((D7*1.022),2)$	$=((E1*D8),2)$
9	3 ^e année		$=((D8*1.022),2)$	$=((E1*D9),2)$
10	4 ^e année		$=((D9*1.022),2)$	$=(((E1*D10),2)$
11	5 ^e année		$=((D10*1.022),2)$	$=((E1*D11),2)$
12	6 ^e année		$=((D11*1.022),2)$	$=((E1*D12),2)$
13	7 ^e année		$=((D12*1.022),2)$	$=((E1*D13),2)$
14	Durée initiale du contrat de 7 ans			$=SUM(E7:E13)$
	1 ^{re} période d'option			
15	1 ^{re} année		$=((D13*1.022),2)$	$=((E1*D15),2)$
16	2 ^e année		$=((D15*1.022),2)$	$=((E1*D16),2)$
17	Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option			$=SUM(E15+E16)$
	2 ^e période d'option			
18	1 ^{re} année		$=((D16*1.022),2)$	$=((E1*D18),2)$
19	2 ^e année		$=((D18*1.022),2)$	$=((E1*D19),2)$
20	Prix estimatif de la 2 ^e période d'option			$=SUM(E18+E19)$
21	Prix total estimatif pour 11 années			$=SUM(E14+E17+E20)$

Aux fins d'évaluation, une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat, y compris les deux périodes d'option de prolongation de deux années chacune. Le prix moyen pondéré par transaction est multiplié par 675 000, c'est-à-dire le volume annuel estimatif.

Le soumissionnaire est prié de noter que les utilisations et les volumes annuels estimatifs qui sont fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

Traitement des transactions non électroniques

Tableau 4.0B-3 : Bordereau de prix pour les transactions non électroniques

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le Tableau 4.0B-3, Bordereau de prix pour les transactions non électroniques, ci-dessous présente les calculs requis aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D	E
1	Transactions non électroniques FOURCHETTE DE VOLUMES	Prix ferme tout compris par transaction pour une période de douze mois	Pourcentage de probabilité	Transactions non électroniques FOURCHETTE DE VOLUMES	Volume annuel estimatif 3 000 000
2	Fourchette de volumes	1 Prix unitaire ferme	2 Probabilité en %	(1 x 2) Prix moyen pondéré	
3	Jusqu'à 1 500 000\$	15 %	$= (B3 * C3)$	
4	De 1 500 001 à 2 500 000\$	25 %	$= (B4 * C4)$	
5	De 2 500 001 à 4 000 000\$	30 %	$= (B5 * C5)$	
6	De 4 000 001 à 5 000 000\$	30 %	$= (B6 * C6)$	
7		Taux moyen pondéré		$=SUM(D3:D6)$	

			Prix annuel estimatif	Prix total estimatif
8	1 ^{re} année		$=((D7*1.022*1.022),2)$	$=((E1*D8),2)$
9	2 ^e année		$=((D8*1.022),2)$	$=((E1*D9),2)$
10	3 ^e année		$=((D9*1.022),2)$	$=((E1*D10),2)$
11	4 ^e année		$=((D10*1.022),2)$	$=((E1*D11),2)$
12	5 ^e année		$=((D11*1.022),2)$	$=((E1*D12),2)$
13	6 ^e année		$=((D12*1.022),2)$	$=((E1*D13),2)$
14	7 ^e année		$=((D13*1.022),2)$	$=((E1*D14),2)$
15		Durée initiale du contrat de 7 ans		$=SUM(E8:E14)$
	1 ^{re} période d'option			
16	1 ^{re} année		$=((D14*1.022),2)$	$=((E1*D16),2)$
17	2 ^e année		$=((D16*1.022),2)$	$=((E1*D17),2)$
18		Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option		$=SUM(E16+E17)$
	2 ^e période d'option			
19	1 ^{re} année		$=((D17*1.022),2)$	$=((E1*D19),2)$
20	2 ^e année		$=((D19*1.022),2)$	$=((E1*D20),2)$
21		Prix estimatif de la 2 ^e période d'option		$=SUM(E19+E20)$
22		Prix total estimatif pour 11 années		$=SUM(E15+E18+E21)$

Aux fins d'évaluation, une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat. Le prix moyen pondéré par transaction est multiplié par 3 000 000, c'est-à-dire le volume annuel estimatif.

Le soumissionnaire est prié de noter que les utilisations et les volumes annuels estimatifs qui sont fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

Partie C

Matériel de communication

Toutes les quantités indiquées aux tableaux 4.0C-1 et 4.0C-2 sont des estimations raisonnables des volumes nécessaires pour les versions supplémentaires pendant la durée de tout contrat, établies sur la base des clients et des fournisseurs connus du ministère. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies, d'une part, et les quantités et volumes de services réels, d'autre part. L'entrepreneur est payé pour les quantités réelles commandées et reçues par le Canada.

Réimpression du matériel de communication

Le soumissionnaire doit indiquer des prix unitaires fermes tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour tous les biens et services utilisés ou offerts pour la production et la distribution de versions supplémentaires des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs.

Tableau 4.0C-1 : Version intégrale supplémentaire du matériel de communication

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le tableau 4.0C-1 ci-dessous présente les calculs pour la réimpression de versions intégrales du matériel de communication aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D
	Matériel de communication	Quantité estimative	Prix unitaire ferme	Prix calculé
1	Cartes de soins de santé	225 000 \$	=(B1*C1)
2	Livrets d'information aux clients			
3	pour les clients	225 000 \$	=(B3*C3)
4	pour les fournisseurs de soins	35 000 \$	=(B4*C4)
5	pour le personnel des ministères	30 100 \$	=(B5*C5)
6	Trousses des fournisseurs	150 000 \$	=(B6*C6)
7	Prix total estimatif pour une réimpression intégrale			=SUM(D1:D6)
8	Dates de réimpression			
9	2018, année 3			=ROUND((D7*1.022^5),2)
10	2022, année 7			=ROUND((D9*1.022^4),2)
11		Prix total estimatif pour deux réimpressions intégrales		=SUM(D9+D10)

Aux fins d'évaluation, une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat. Aux fins d'évaluation, il est tenu pour acquis que des versions intégrales supplémentaires soient demandées en 2018 et en 2022.

Le soumissionnaire est prié de noter que les utilisations et les volumes annuels estimatifs qui sont fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

Matériel de communication annuel

Le soumissionnaire doit indiquer des prix unitaires fermes tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour tous les biens et services utilisés ou offerts pour la distribution annuelle des versions actuelles des cartes de soins de santé, des livrets d'information aux clients et des trousseaux des fournisseurs.

Tableau 4.0C-2 : Matériel de communication annuel pour chaque année du contrat.

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le tableau 4.0C-2 ci-dessous présente les calculs pour le matériel de communication annuel aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D
	Matériel de communication	Quantité estimative	Prix unitaire ferme	Prix calculé
1	Remplacement de la carte de soins de santé	38 000 \$	=(B1*C1)
2	Livrets d'information pour les clients (remplacements ou nouveaux clients)	38 000 \$	=(B2*C2)
3	Livrets d'information pour les clients pour le personnel des ministères	10 000 \$	=(B3*C3)
4	Trousses des fournisseurs (nouveaux fournisseurs ou remplacements)	15 000 \$	=(B4*C4)
5	Coût total estimatif de réimpression du matériel annuel			=SUM(D1:D4)
6	1 ^{re} année			=((D5*1.022*1.022),2)
7	2 ^e année			=((D6*1.022),2)
8	3 ^e année			=((D7*1.022),2)
9	4 ^e année			=((D8*1.022),2)
10	5 ^e année			=((D9*1.022),2)
11	6 ^e année			=((D10*1.022),2)
12	7 ^e année			=((D11*1.022),2)
13		Durée initiale du contrat de 7 ans		=SUM(D6:D12)
14	1 ^{re} période d'option			
15	1 ^{re} année			=((D12*1.022),2)
16	2 ^e année			=((D15*1.022),2)
17		Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option		=SUM(D15+D16)
18	2 ^e période d'option			
19	1 ^{re} année			=((D16*1.022),2)
20	2 ^e année			=((D19*1.022),2)
21				=SUM(D19+D20)
22	Coût total estimatif pour 11 années de matériel de communication annuel			=SUM(D13+D17+D21)

Aux fins d'évaluation, une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat. Aux fins d'évaluation, il est tenu pour acquis que des versions intégrales supplémentaires soient demandées en 2018 et en 2022.

Le soumissionnaire est prié de noter que les utilisations et les volumes annuels estimatifs qui sont fournis par le Canada sont établis uniquement aux fins d'évaluation. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les prévisions fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

4. Services d'autorisation de traitements

Le soumissionnaire doit fournir, conformément au Tableau 4.1 Ressources relatives aux services d'autorisation de traitements ci-dessous, un taux horaire ferme tout compris pour chaque ressource, notamment pour les installations, l'équipement, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits ainsi que tous les autres coûts relatifs à la prise et au traitement de décisions sur les avantages nécessitant une préautorisation et, s'il y a lieu, à l'autorisation spéciale de services de pharmacie, tel qu'il est indiqué dans l'énoncé des travaux et les annexes connexes.

En raison des modifications prévues au cours des cinq prochaines années au sein du gouvernement fédéral relativement au traitement des demandes de soins de santé et à la technologie ainsi que des facteurs décrits au paragraphe précédent, le soumissionnaire doit proposer un taux horaire pour les ressources participant aux décisions liées à l'autorisation de traitements. Après la première année de la phase de l'exploitation et de la maintenance du contrat, le Canada peut entamer des négociations pour établir un tarif par décision. Le tarif par décision est établi en fonction de l'analyse des données recueillies relativement au temps requis pour la prise de décisions, du taux horaire pour les ressources fourni par le soumissionnaire et du volume fourni par ACC.

Le soumissionnaire est avisé qu'il doit accorder au Canada une option irrévocable de revoir la portée des services définie dans l'énoncé des travaux et de modifier la méthode d'établissement des coûts pour passer d'un taux horaire à un tarif par décision. Lorsque l'option est exercée pendant la période opérationnelle du contrat, le coût passe à un tarif par décision. L'entrepreneur est informé de ces changements trois mois à l'avance. Cela n'entraîne aucun coût, et il n'y a aucune obligation contractuelle à établir une nouvelle méthode d'établissement des coûts.

Les qualifications de chacune des ressources doivent être équivalentes ou supérieures aux qualifications applicables indiquées à l'annexe G de l'énoncé des travaux.

Le soumissionnaire doit noter que les heures estimatives correspondent à une estimation raisonnable des heures fournies aux fins d'évaluation seulement. L'entrepreneur est payé pour le travail réellement effectué et ayant été autorisé et demandé par le Canada dans le contrat proposé.

Le soumissionnaire doit fournir des taux salariaux horaires fermes comprenant les frais généraux et les profits, en dollars de 2013. Ces taux horaires fermes sont assujettis à l'indexation annuelle des prix.

Tableau 4.1 : Services d'autorisation de traitements.

Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le tableau 4.1, Services d'autorisation de traitement ci-

dessous pour la période d'exploitation et de maintenance présente les calculs aux fins d'évaluation

	A	B	C	D	E
	Catégorie de ressource	Employé (E) Contrat (C)	Taux horaire ferme	Heures estimatives (par année)	Prix calculé total
1	Administrateur du centre d'appels	\$	3 200	=(C1*D1)
2	Gestionnaire d'autorisation de tâches	\$	3 200	=(C2*D2)
3	Analyste des avantages	\$	79 500	=(C3*D3)
4	Médecin	\$	4 000	=(C4*D4)
5	Infirmier autorisé	\$	11 900	=(C5*D5)
6	Pharmacien	\$	800	=(C6*D6)
7	Audiologiste	\$	300	=(C7*D7)
8	Prothésiste	\$	160	=(C8*D8)
9	Orthésiste	\$	160	=(C9*D9)
10	Nutritionniste	\$	70	=(C10*D10)
11	Dentiste	\$	1 200	=(C11*D11)
12	Ergothérapeute	\$	300	=(C12*D12)
13	Optométriste	\$	300	=(C13*D13)
14	Psychologue	\$	160	=(C14*D14)
15	Personnel de bureau	\$	3 200	=(C15*D15)
16	Prix annuel estimatif			=SUM(E1:E15)	
17	1^{re} année			=((E16*1.022*1.022),2)	
18	2^e année			=((E17*1.022),2)	
19	3^e année			=((E18*1.022),2)	
20	4^e année			=((E19*1.022),2)	

21	5 ^e année			=((E20*1.022),2)
22	6 ^e année			=((E21*1.022),2)
23	7 ^e année			=((E22*1.022),2)
24	Durée initiale du contrat de 7 ans			=SUM(E17:E23)
	1 ^{re} période d'option			
25	1 ^{re} année			=((E23*1.022),2)
26	2 ^e année			=((E25*1.022),2)
27	Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option			=SUM(E25+E26)
	2 ^e période d'option			
28	1 ^{re} année			=((E26*1.022),2)
29	2 ^e année			=((E28*1.022),2)
30	Prix estimatif de la 2 ^e période d'option			=SUM(E28+E29)
31	Prix estimatif pour 11 années de services d'autorisation de traitements			=SUM(E24+E27+E30)

Aux fins d'évaluation, le soumissionnaire doit noter qu'afin de calculer le prix global des services d'autorisation de traitements et d'autorisation spéciale pour la pharmacie, les taux horaires fermes indiqués sont multipliés par les heures estimatives et la somme totale de toutes les catégories de main-d'œuvre représente le prix estimatif pour la première année.

Une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix total estimatif indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat.

Le soumissionnaire doit noter que le nombre estimatif d'heures annuelles est fourni par le Canada uniquement aux fins d'évaluation, de manière à ce que TPSGC puisse calculer le prix global total réparti sur la totalité des onze années que peut durer le contrat. Le volume annuel estimatif ne fait pas partie du contrat subséquent. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les estimations fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

5. Phase 3

Clôture du contrat

Ce prix est assujéti à l'indexation. Le tableau ci-dessous présente les calculs pour la Phase 3, Clôture du contrat aux fins d'évaluation.

A		B
Clôture du contrat		
L'entrepreneur est payé le prix de lot ferme tout compris pour, notamment, le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et les profits pour l'achèvement de tous les travaux nécessaires pour une transition complète et sans heurts à un nouveau service visant le SFTDSS, sans interruption de la prestation de service pour les ministères ou leurs clients et fournisseurs, comme indiqué à ET7.0, Exigences relatives à la clôture du contrat.		
1	Clôture du contrat\$
2	1^{re} année (après 18 mois de développement)	$=((B1*1.022*1.022),2)$
3	2^e année	$=((B2*1.022),2)$
4	3^e année	$=((B3*1.022),2)$
5	4^e année	$=((B4*1.022),2)$
6	5^e année	$=((B5*1.022),2)$
7	6^e année	$=((B6*1.022),2)$
8	7^e année	$=((B7*1.022),2)$
9	Durée initiale du contrat de 7 ans	B8
	1^{re} période d'option	
10	1^{re} année	$=((B8*1.022),2)$
11	2^e année	$=((B10*1.022),2)$
12	Prix estimatif de la 1^{re} période d'option	B11
	2^e période d'option	
13	1^{re} année	$=((B11*1.022),2)$
14	2^e année	$=((B13*1.022),2)$
15	Prix estimatif de la 2^e période d'option	B14
Prix total estimatif pour la clôture du contrat		B15

Une fois commencée la phase de conclusion du contrat, le prix de lot ferme applicable devient fixe et n'est plus assujéti à l'indexation des prix indiquée aux présentes.

6. Services sur demande

Catégories de ressource contractuelle pour les autorisations de tâches.

Les qualifications de chacune des ressources doivent être équivalentes ou supérieures aux qualifications applicables indiquées à l'annexe G de l'énoncé des travaux.

Le soumissionnaire doit noter que les heures estimatives correspondent à une estimation raisonnable des heures fournie aux fins d'évaluation seulement. L'entrepreneur est payé pour le travail réellement effectué et ayant été autorisé et demandé par le Canada dans le contrat proposé.

Le soumissionnaire doit fournir des taux salariaux horaires fermes comprenant les frais généraux et les profits, en dollars de 2013. Ces taux horaires fermes sont assujettis à l'indexation annuelle des prix.

Tableau 4.1 : Taux horaires fermes, tout compris, pour les services sur demande
Ces prix sont assujettis à l'indexation. Le tableau 4.0F-1 ci-dessous présente les calculs pour les taux horaires fermes tout compris aux fins d'évaluation.

	A	B	C	D
	Catégorie de ressource contractuelle, au besoin	Heures annuelles estimatives	Taux horaire ferme tout compris	Prix annuel estimatif
1	Gestionnaire de projet	1 000\$	=(B1*C1)
2	Gestionnaire de mise en œuvre	2 000\$	=(B2*C2)
3	Chef/gestionnaire de système informatique/TI	2 000\$	=(B3*C3)
4	Administrateur de bases de données	1 000\$	=(B4*C4)
5	Spécialiste de la sécurité des TI	1 000\$	=(B5*C5)
6	Vérificateur principal	1 000\$	=(B6*C6)
7	Gestionnaire des relations avec les fournisseurs	1 000\$	=(B7*C7)
8	Conseiller en communication stratégique	1 000\$	=(B8*C8)
9	Programmeur analyste	1 000\$	=(B9*C9)
10	Dentiste	2 000\$	=(B10*C10)
11	Denturologiste	150\$	=(B11*C11)
12	Pharmacien	500\$	=(B12*C12)
13	Médecin	2 000\$	=(B13*C13)
14	Prothésiste	150\$	=(B14*C14)
15	Orthésiste	150\$	=(B15*C15)
16	Infirmier autorisé	2 000\$	=(B16*C16)
16	Audiologiste	300\$	=(B17*C17)
18	Nutritionniste	50\$	=(B18*C18)
19		Prix annuel estimatif total		=SUM(D1:D18)
20	1 ^{re} année			=((D19*1.022*1.022),2)
21	2 ^e année			=((D20*1.022),2)
22	3 ^e année			=((D21*1.022),2)
23	4 ^e année			=((D22*1.022),2)
24	5 ^e année			=((D23*1.022),2)
25	6 ^e année			=((D24*1.022),2)
26	7 ^e année			=((D25*1.022),2)
27	Durée initiale du contrat de 7 ans			=SUM(D20:D26)
1 ^{re} période d'option				
28	1 ^{re} année			=((D26*1.022),2)
29	2 ^e année			=((D28*1.022),2)
30	Prix estimatif de la 1 ^{re} période d'option			=SUM(D28+D29)
2 ^e période d'option				
31	1 ^{re} année			=((D29*1.022),2)
32	2 ^e année			=((D31*1.022),2)
33	Prix estimatif de la 2 ^e période d'option			=SUM(D31+D32)
34	Prix total estimatif pour 11 années			

	pour les services sur demande	=SUM(D27+D30+D33)
--	-------------------------------	-------------------

Aux fins d'évaluation, le soumissionnaire doit noter qu'afin de calculer le prix global pour les services sur demande, les taux horaires fermes indiqués sont multipliés par les heures estimatives et la somme totale de toutes les catégories de main-d'œuvre représente le prix estimatif pour la première année.

Une indexation de prix de 2,2 % composée annuellement est appliquée au prix total estimatif indiqué en dollars de 2013 pour chaque année du contrat.

Le soumissionnaire doit noter que les estimations des utilisations et des volumes annuels sont fournies par le Canada uniquement aux fins d'évaluation, de manière à ce que TPSGC puisse calculer le prix global total réparti sur la totalité des onze années que peut durer le contrat. Le volume annuel estimatif ne fait pas partie du contrat subséquent. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations entre les estimations fournies et le nombre réel de demandes à traiter et des volumes de services à fournir.

8. Évaluation de la soumission financière

Le prix de la soumission est évalué en dollars canadiens, en excluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée, destination FAB pour les biens, incluant la taxe d'accise et les droits de douane canadiens.

Le prix total évalué pour chaque soumissionnaire est calculé en additionnant tous les éléments de prix de la soumission financière.

Élément de prix de la soumission financière	Prix
Phase 1 Activités antérieures à la mise en œuvre	\$ (selon l'article 1 ci-dessus)
Version 1 Matériel de communication	\$ (selon l'article 2 ci-dessus)
Phase 2 Exploitation et maintenance	\$ (selon l'article 3 ci-dessus)
Transactions (électroniques et non électroniques) et pharmacies des bases pour la durée initiale du contrat et les périodes d'option de prolongation dessus)	\$ (selon l'article de la partie B ci- dessus)
Version supplémentaire du matériel de communication dessus)	\$ (selon l'article de la partie C ci- dessus)
Services d'autorisation de traitements	\$ (selon l'article 4 ci-dessus)
Phase 3 Clôture du contrat	\$ (selon l'article 5 ci-dessus)
Services sur demande	\$ (selon l'article 6 ci-dessus)
Prix total estimatif de la soumission utilisé aux fins d'évaluation :\$

PIÈCE JOINTE 2 – ÉVALUATION

CONTENU DE LA PROPOSITION TECHNIQUE

La soumission technique devrait aborder tous les critères d'évaluation obligatoires et cotés figurant à l'appendice C.

Pour faciliter la préparation et l'évaluation des propositions, on demande aux soumissionnaires d'élaborer et de présenter leur proposition technique en se servant de la table des matières ci-après :

SOUMISSION, SECTION I	
PROPOSITION TECHNIQUE	
Table des matières	
PROPOSITION TECHNIQUE – PARTIE 1	
Partie 1 – section 1	Exemplaire signé de la DP
Partie 1 – section 2	Personne-ressource du soumissionnaire
PROPOSITION TECHNIQUE – PARTIE 2	
Partie 2 – section 1	Critères obligatoires Réponse du soumissionnaire aux critères obligatoires liés à la présente appendice.
Partie 2 – section 2	Critères d'évaluation cotés Réponse du soumissionnaire aux critères cotés liés à la présente appendice.
PROPOSITION TECHNIQUE – PARTIE 3	
Partie 3 – section 1	Documents de la proposition technique Liste exhaustive de tous les documents pertinents figurant dans la soumission technique du soumissionnaire (s'il y a lieu).

Pour faciliter l'évaluation de la soumission, il est préférable que chaque section des parties 2 et 3 de la proposition technique soit perforée de trois trous et placée dans une reliure à trois anneaux (chaque reliure comprenant une table des matières) comprenant des onglets pour séparer chacune des parties et des sections.

INSTRUCTIONS RELATIVES À LA PRÉPARATION DE LA PROPOSITION

1. **Partie 1, section 1 - Exemple signé de la DP**

Cette section doit comprendre un exemplaire signé de la page « 1 » de la présente DP; la signature signifiera que la demande de soumissions et toutes les modifications ont été lues et prises en compte dans la soumission. Peuvent aussi y figurer, à la discrétion du soumissionnaire, un résumé, une lettre d'envoi, ou les deux.

2. **Partie 1, section 2 - Personne-ressource du soumissionnaire**

Cette section doit comprendre au moins le nom et le numéro de téléphone d'une personne autorisée par le soumissionnaire à répondre aux questions relatives à la présente DP.

3. **Partie 2, section 1 - Critères obligatoires**

Comme suite aux instructions susmentionnées relatives à la préparation de la soumission

- a) La section 1 doit être élaborée en réponse au critère d'évaluation obligatoire suivant figurant à la pièce jointe 2.

O1	Expérience de l'entreprise
-----------	-----------------------------------

- b) La réponse doit inclure de l'information étayant l'ensemble des critères obligatoires ainsi que des attestations écrites.
- c) Le soumissionnaire doit fournir un (1) projet cité en référence en réponse au critère O1, Expérience de l'entreprise. Tout renseignement fourni dans le projet cité en référence peut être vérifié au moyen du processus de vérification des références exposé dans la partie 4 de la présente DP.
- d) Le soumissionnaire peut se servir d'un marché existant ou antérieur avec le gouvernement du Canada à titre de projet cité en référence en réponse aux critères de la présente DP.
- e) Il est interdit à toute personne (p. ex., des employés du gouvernement du Canada ou toute autre tierce partie, des entrepreneurs de l'État, etc.) ayant participé à l'élaboration de la demande de soumissions relative au SFTDSS et/ou qui fera partie du processus d'évaluation des soumissions reçues en réponse à la DP de jouer le rôle de personne-ressource pour un projet de référence. Si la personne-ressource désignée par le soumissionnaire dans son projet de référence a participé à l'élaboration de la demande de soumissions relative au SFTDSS ou si elle participe à l'évaluation des soumissions, dans ce cas, on donnera au soumissionnaire la possibilité de soumettre le nom et les coordonnées d'une autre personne pour le même projet de référence.

4. Partie 2, section 2 - Critères d'évaluation cotés

Comme suite aux instructions susmentionnées relatives à la préparation de la soumission

- a) Cette partie de la proposition doit être élaborée en réponse aux huit (8) critères d'évaluation cotés figurant à la pièce jointe 2.

N°	Critères cotés par point Description	Maximum de points
C1	Expérience de l'entreprise	4 000
C2	Équipe de gestion de projet	900
C3	Services du SFTDSS	3 800
C4	Procédures et services opérationnels	3 800
C5	Régimes du SFTDSS	3 800
C6	Évaluation et analyse des risques	1 200
C7	Assurance de la qualité	1 600
C8	Opérations financières	1 600
	Nombre total de points	20 700

- b) En ce qui a trait à la réponse au critère d'évaluation coté C2, le soumissionnaire peut présenter un (1) projet additionnel cité en référence pour évaluer l'expérience pertinente de l'entreprise au besoin de la présente DP. L'expérience liée au projet cité en référence peut avoir été acquise par
- Le soumissionnaire lui-même (y compris la société mère, les sociétés affiliées et les filiales faisant partie de la proposition);
 - Un sous-traitant auquel le soumissionnaire propose de confier toute partie des travaux qui seront prévus dans le contrat pouvant éventuellement être attribué à la suite de la présente DP, à condition que les travaux confiés au sous-traitant proposé soient les mêmes que ceux dont le sous-traitant s'est acquitté dans le projet cité en référence, à des fins d'évaluation.
- c) À moins d'indications contraires, le soumissionnaire devrait donner, au minimum, les renseignements ci-après pour chaque projet qu'il cite en référence afin de démontrer son expérience :
- Le nom de l'organisation cliente;
 - Le titre du projet ou nom du régime de soins de santé;
 - Coordonnées de la personne-ressource de la direction de l'organisation cliente (notamment son nom, son titre, son numéro de téléphone et son adresse électronique);
 - La durée du projet (notamment le mois et l'année auxquels le projet a commencé et a pris fin).

- d) La seule mention de l'expérience, sans données à l'appui pour décrire où, quand et comment cette expérience a été acquise ne sera pas considérée comme suffisante pour « démontrer » l'expérience aux fins de l'évaluation.
- e) Si le Canada n'est pas en mesure de communiquer avec la personne-ressource dont le nom figure dans le projet cité en référence pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire aura l'occasion de soumettre le nom et les coordonnées d'une autre personne-ressource du même client.
- f) Tout renseignement fourni dans le projet cité en référence peut être vérifié au moyen du processus de vérification des références exposé à la phase 3 (validation et rajustement des notes) de la DP.
- g) En cas d'incohérence ou de contradiction entre les qualifications au chapitre de l'expérience indiquées par le soumissionnaire dans sa proposition, et les qualifications du soumissionnaire au même chapitre exprimées par le client indiqué dans le projet cité en référence lors du processus de vérification des références, le Canada acceptera les renseignements fournis par la personne-ressource du client indiqué dans le projet cité en référence.
- h) Si le soumissionnaire a un doute concernant la section dans laquelle il doit présenter de l'information dans sa proposition, il doit veiller à présenter l'information requise sous chaque critère ou à l'inclure dans des renvois clairement définis.

5. Documents de la proposition technique

- a) Cette partie de la proposition doit énumérer et inclure tous les documents précisés dans les critères obligatoires et cotés ou auxquels le soumissionnaire fait référence dans sa proposition technique, s'il y a lieu.
- b) Les éléments suivants sont importants aux fins d'évaluation de la soumission : la démarche proposée, ainsi que la souplesse, l'efficacité fonctionnelle, la facilité de la mise en œuvre et le rapport coût-efficacité de la proposition. Figurent parmi les autres éléments d'importance l'utilité globale, la convivialité et l'efficacité des diverses solutions proposées pour exécuter chacune des fonctionnalités décrites.
- c) Les soumissionnaires doivent veiller à ce que leur proposition démontre entièrement la faisabilité des solutions qu'ils proposent, en plus d'offrir des exemples qui témoigneraient de leur succès antérieur en matière de traitement de demandes de soins de santé. De façon globale, l'évaluation sera fondée sur la mesure dans laquelle les soumissionnaires démontrent que les exigences définies seront satisfaites, que les services et les systèmes d'exécution de ces exigences seront efficaces et efficaces et qu'ils (les soumissionnaires) ont la capacité d'exécuter les systèmes et de fournir des services conformément à leur proposition.

- d) Bien entendu, il est à noter que les dispositions qui précèdent constituent une description générale de la démarche d'évaluation; cependant, il s'agit d'une section importante comportant de nombreuses exigences, et les évaluateurs appliqueront la démarche susmentionnée relativement aux exigences précises exposées dans l'Énoncé des travaux.
- e) Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent clairement le rôle du gouvernement et l'importance de la gestion budgétaire efficace dans le cadre de l'offre des avantages et des services de soins de santé. Étant donné que le « changement » est devenu la « norme » dans le secteur public, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent pleinement le gouvernement et qu'ils possèdent la « souplesse » organisationnelle requise pour répondre aux changements prévisibles et imprévisibles à mesure qu'ils surviennent (par exemple : changements dans les organismes, changements de clients, de programmes, de déroulement du travail, et variations de traitement).
- f) Dans leurs réponses, les soumissionnaires doivent traiter des exigences cotées comme suit :
- Indiquer ce qu'ils prévoient faire ou offrir pour satisfaire à l'exigence, dans quelle mesure l'exigence est satisfaite, ou quelles approches de rechange ils proposent pour en arriver au même résultat;
 - Veiller à ce que la proposition soit complète en décrivant, en appuyant, en démontrant, en vérifiant et en justifiant le rendement prétendu ou offert.

6) Liste de vérification de la proposition

Voici la liste de vérification de la soumission, une compilation des documents requis (au minimum) à joindre à la soumission avant la date de clôture :

Exigences obligatoires

- a) Des copies papier des propositions doivent être présentées conformément à la Partie 3 – Instructions pour la préparation des soumissions.
- b) Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Ils ne doivent pas être mentionnés ou présentés dans aucune autre section comme il est indiqué à la Partie 3 – Instructions pour la préparation des soumissions.
- c) La soumission financière doit être présentée conformément à l'Appendice B - Base de paiement et la pièce jointe 1 - Exigences liées à la soumission financière et instructions à l'intention du soumissionnaire, comme il est indiqué à la Partie 3 - Instructions pour la préparation des soumissions.
- d) Tous les documents descriptifs et les manuels et brochures techniques mentionnés dans la soumission doivent être fournis avec la soumission à la date de clôture des soumissions, comme il est indiqué à la Partie 3 – Instructions pour la préparation des soumissions.
- e) Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations comme il est indiqué à la Partie 5 – Attestations. Les attestations énumérées ci-après

doivent précéder l'attribution du marché et doivent être soumises en même temps que la proposition

- Code de conduite et attestation
 - Divulgence proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
 - Programme de contrats fédéraux - 200 000 \$ ou plus
 - Attestation pour ancien fonctionnaire
 - Statut et disponibilité du personnel
 - Études et expérience
 - Attestation du contenu canadien
 - Exigences en matière de renseignements personnels
- g) Les soumissionnaires doivent fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire peut être assuré, conformément à la Partie 6 - Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.
- h) Le soumissionnaire doit déposer sa réponse au critère technique obligatoire énumérés dans la Table des matières de la pièce jointe 2 – Évaluation.
- O1 - Expérience de l'entreprise

EXIGENCES OBLIGATOIRES

La proposition d'un soumissionnaire DOIT respecter l'exigence obligatoire suivante :

Exigence obligatoire	CONFORME (SATISFAISANT/NON SATISFAISANT)
<p>M1 - Expérience de l'entreprise</p> <p>Le soumissionnaire doit, depuis cinq ans (calculés à partir de la date de clôture de la DP), fournir ou avoir fourni des services à l'appui d'un programme d'avantages médicaux grâce à un système de traitement électronique des demandes de soins de santé.</p> <p>Pour prouver cette expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soumissionnaire doit fournir et décrire un (1) projet cité comme référence dans le cadre duquel le soumissionnaire fournit/a fourni des services de traitement électronique des demandes de soins de santé visant le traitement annuel d'un minimum de quatre (4) millions de codes d'avantages médicaux. • Le projet présenté doit établir l'expérience du soumissionnaire dans la prestation de services pendant un minimum de trois (3) années consécutives, au cours des cinq (5) années précédant la date de fermeture de la DP. <p>Le projet en question comporte au moins les données suivantes : nom de l'entreprise, nom du représentant de l'entreprise, titre, numéro de téléphone et numéro de télécopieur.</p> <p>L'expérience de l'entreprise du soumissionnaire est évaluée selon le critère coté R1.</p>	

CRITÈRES COTÉS PAR POINTS

R1 – Expérience de l’entreprise.....	105
Facteur I – Pertinence del’expérience	105
R2 – Équipe de gestion de projets.....	111
Facteur I – Organisation et structure de gouvernance de l’entreprise.....	112
Facteur II – Ressources proposées – Gestionnaire de projet.....	112
R3 – Systèmes du SFTDSS.....	114
Facteur I – Document de conception de systèmes.....	114
Facteur II – Exigences de sécurité.....	115
Facteur III – Sécurité des données personnelles et financières.....	115
Facteur IV – Interface système.....	115
Facteur V – Certification et accréditation.....	116
Facteur VI – Inscription des clients.....	117
Facteur VII – Inscription des fournisseurs.....	117
Facteur VIII – Plan d’architecture du système.....	118
R4 – Procédures et services opérationnels.....	119
Facteur I – Services de relations avec les fournisseurs.....	119
Facteur II – Services de centres d’appel	120
Facteur III – Services de traitement des demandes.....	122
Facteur IV – Services d’autorisation.....	132
Facteur V – Programme de soins de longue durée.....	133
Facteur VI – Programme pour l’autonomie des anciens combattants (PAAC).....	133
Facteur VII– Autorisations spéciales.....	134
Facteur VIII – Examen de l’emploi des médicaments.....	135
R5 – Plans du SFTDSS.....	136
Facteur I – Plan de conversion des données.....	136
Facteur II – Plan de communications.....	137
Facteur III – Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre.....	138
Facteur IV – Plan d’essai de sécurité.....	138
Facteur V – Plan de mise à l’essai.....	139
Facteur VI – Stratégie et plan de formation.....	140
Facteur VII – Plan de transition.....	140
Facteur VIII – Plan de services d’inscription des fournisseurs.....	141
Facteur IX – Solution d’établissement de rapport – Plan d’action.....	142
Facteur X – Plan annuel des opérations.....	143
Facteur XI – Plan de gestion des opérations.....	144
Facteur XII – Plan visant le programme de services de vérification.....	145
Facteur XIII – Plan d’achèvement progressif du contrat.....	145
R6 – Évaluation et analyse des risques.....	146
Facteur I – Évaluation et analyse des risques.....	147
R7 – Assurance de la qualité.....	148
Facteur I – Programme d’assurance de la qualité et son déroulement.....	149
R8 – Opérations financières.....	152
Facteur I – Méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière.....	152
Facteur II – Politiques et pratiques financières, et présentation de rapports.....	153

R1 – Expérience de l'entreprise

Nombre total de points disponibles pour le critère R1 – 4000 points

Expérience de l'entreprise – Projet cité comme référence

Le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire **M1** est évalué en fonction de sa pertinence et de sa similitude avec les exigences de prestation d'un service de traitement des demandes de soins de santé. Le projet cité comme référence comporte au moins les renseignements suivants :

- a. la description du projet et la façon dont il respecte les exigences énoncées;
- b. la durée, notamment les dates de début et de fin (les dates sont exprimées par le mois et l'année);
- c. les services fournis par le soumissionnaire, dans le cadre du programme.

Le soumissionnaire **peut** présenter un projet additionnel pour prouver cette expérience. La description du projet additionnel cité comme référence doit comporter les données suivantes : nom de l'entreprise, nom du représentant de l'entreprise, titre, numéro de téléphone et numéro de télécopieur.

Le soumissionnaire qui cite un projet additionnel comme référence relativement au critère d'expérience (R1) doit préciser quels éléments décrits au Facteur 1 sont démontrés par le projet additionnel. S'il n'est pas précisé qu'il faut se référer au projet additionnel, c'est le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire M1 qui sert à évaluer le critère d'expérience R1.

Il n'est pas possible de combiner l'expérience associée à deux projets cités comme référence pour satisfaire aux exigences d'un même élément du facteur de cotation.

L'expérience de l'entreprise est évaluée en fonction des facteurs ci-dessous.

Facteur I – Pertinence de l'expérience

Maximum de 4000 points – L'expérience du soumissionnaire relativement à des projets antérieurs décrits à l'exigence M1 ou à un autre projet présenté sera évaluée sur le plan de la pertinence des services précisés par rapport aux services prescrits pour l'exécution du SFTDSS. La pertinence sera établie en fonction de la similitude de la portée, du type et de l'étendue des exigences de prestation de service à une base de clients comparable (c.-à-d. clients répartis sur le plan géographique, volume de clients, diversité des besoins). Le soumissionnaire qui cite un projet additionnel comme référence doit préciser lequel des deux projets cités permet de démontrer le respect des exigences pour chacun des éléments ci-dessous (A à O).

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Mise en oeuvre et gestion d'un système de programme de soins de santé	Preuves claires de la mise en oeuvre et de la gestion d'un système de programme de soins de santé	250 points
	Certaines preuves de la mise en oeuvre ou de la gestion d'un système de programme de soins de santé	125 points
	Preuve limitée et/ou absente de la mise en oeuvre ou de la gestion d'un système de programme de soins de santé	0 point
B. Traitement des demandes de soins de santé non électroniques	Traite les demandes de soins de santé non électroniques	250 points
	Ne traite pas les demandes de soins de santé non électroniques	0 point
C. Traitement des demandes électroniques de soins de santé	Traite les demandes de soins de santé électroniques	250 points
	Ne traite pas les demandes de soins de santé électroniques	0 point
D. Autorisation préalable et automatique des avantages	Autorise préalablement et automatiquement les avantages	250 points
	N'autorise pas préalablement et automatiquement les avantages	0 point
E. Paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client	Effectue le paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment le regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client	250 points
	N'effectue pas le paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment le regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client	0 point
F. Vérification du règlement des demandes	Vérifie le règlement des demandes	250 points
	Ne vérifie pas le règlement des demandes	0 point
G. Programme de Communications	Offre un programme de communications	250 points

(livrets d'information, cartes d'identité, etc.)	N'offre pas de programme de communications	0 point
H. Services bilingues (traitement des demandes et services supplémentaires) fournis aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français.	Fournit des services bilingues aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français	250 points
	Ne fournit pas de services bilingues aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français	0 point
I. Traitement des demandes de soins de santé et maintenance du système utilisé à l'appui des programmes offerts aux clients dont le volume codes des avantages est semblable (ou supérieur) à celui du SFTDSS.	Traitement de plus de 7,5 millions codes des avantages par an.	250 points
	Traitement de 5 à 7,5 millions codes des avantages par an.	175 points
	Traitement de 2 à 5 millions codes des avantages par an.	125 points
	Traitement de 0 à 2 millions codes des avantages par an.	0 point
J. Types de services prévus par un projet se rapportant aux exigences du SFTDSS, y compris les soins de santé de base et supplémentaires :	Preuve que le projet comprenait les cinq services	250 points
<ul style="list-style-type: none"> • Médicaments d'ordonnance • Soins médicaux • Soins dentaires • Appareils chirurgicaux ou prothèses et autres dispositifs médicaux • Soins de santé préventifs, soins à domicile, soins en établissement. 	Preuve que le projet comprenait quatre services	175 points
	Preuve que le projet comprenait trois services	125 points
	Preuve que le projet comprenait moins de trois services	75 points
	Aucune preuve que le projet comprenait l'un des services énumérés	0 point

<p>K. Complexité de l'expérience : Travail dans plusieurs provinces et territoires avec divers règlements et règles liés aux programmes de santé et diverses listes de prix et tableaux des avantages.</p>	<p>Projet très complexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preuve d'activités dans au moins quatre provinces ou territoires, dont une province complexe (Alberta, Colombie-Britannique, Ontario ou Québec); • Couvrant au minimum 100 000 vies; • Variété étendue de programmes d'avantages, incluant les soins médicaux, les soins dentaires, les médicaments ainsi que des services complémentaires, comme les examens de l'emploi des médicaments; • Le programme comporte plusieurs divisions offrant différents niveaux d'avantages, donc divers règlements et règles; • Frais gérés au moyen de barèmes de plusieurs années pour différents types de fournisseurs, incluant les fournisseurs/spécialistes de soins dentaires et les services paramédicaux pour plusieurs provinces. 	<p>250 points</p>
	<p>Projet moyennement complexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preuve d'activités dans quatre provinces ou territoires ou moins; • Couvrant au minimum 25 000 vies; • Plus de deux programmes d'avantages, pouvant inclure les soins médicaux, les soins dentaires, les médicaments ainsi que des services complémentaires, comme les examens de l'emploi des médicaments; • Le programme offre différents niveaux d'avantages, donc peut-être divers règlements et règles; • Frais gérés au moyen de barèmes pour plus d'un type de fournisseur, incluant les fournisseurs/spécialistes de soins dentaires et les services paramédicaux pour plusieurs provinces. 	<p>175 points</p>

	<p>Projet à peine complexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preuve d'activités dans une seule province ou un seul territoire; • Couvrant au minimum 15 000 vies; • Deux programmes d'avantages ou moins, pouvant inclure les soins médicaux, les soins dentaires, les médicaments ainsi que des services complémentaires, comme les examens de l'emploi des médicaments; • Le programme comporte des règlements et des règles; • Frais gérés au moyen de barèmes. 	125 points
	<p>Aucune preuve fournie ou projet dont le niveau de complexité est faible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preuve d'activités dans une seule province ou un seul territoire; • Concerne moins de 15 000 vies; • Un programme d'avantages, p. ex. les soins médicaux, les soins dentaires, les médicaments ainsi que des services complémentaires, comme les examens de l'emploi des médicaments; • Le programme comporte des règlements et des règles; • Frais gérés au moyen de barèmes. 	0 point
<p>L. Modifications/flexibilité :</p> <p>A fait preuve d'une grande flexibilité dans les projets précédents pour répondre aux besoins et aux priorités des clients en constante évolution. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travail adapté en fonction de la géographie; - Systèmes étendus et/ou adaptés 	<p>Preuve claire d'une grande flexibilité fondée sur une demande résultant des besoins et des priorités en constante évolution qui ont entraîné l'adaptation du travail en fonction de la géographie, ou l'étendue ou l'adaptation des systèmes pour répondre aux changements relatifs aux volumes de traitement, ou autres exemples pertinents de flexibilité.</p>	250 points

<p>pour répondre aux augmentations/diminutions relatives aux volumes de traitement;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autre 	<p>Preuve d'une certaine flexibilité fondée sur une demande résultant des besoins et des priorités en constante évolution qui ont entraîné soit l'adaptation du travail en fonction de la géographie, soit l'étendue ou l'adaptation des systèmes pour répondre aux changements relatifs aux volumes de traitement, ou autres exemples pertinents de flexibilité.</p>	175 points
	<p>Preuve limitée d'une flexibilité fondée sur une demande résultant des besoins et des priorités en constante évolution qui ont entraîné certains changements relatifs aux systèmes, ou autres exemples pertinents de flexibilité.</p>	125 points
	<p>Aucune preuve de flexibilité.</p>	0 point
<p>M. Protection des renseignements personnels – renseignements sur les clients :</p> <p>Le soumissionnaire a de l'expérience pour s'assurer que les systèmes et les services respectent les normes en matière de protection des renseignements personnels, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructure de protection des renseignements personnels; - Rôles et responsabilités des employés et des sous-traitants définis liés à la protection des renseignements sur les clients et à la façon dont ils interagissent avec le détenteur du contrat; - Politiques et processus opérationnels décrivant comment les employés et les sous-traitants de l'entrepreneur connaissent et respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels; 	<p>Preuve claire d'une infrastructure solide qui surveille et appuie la protection des renseignements personnels; rôles et responsabilités définis relativement à la protection des renseignements sur les clients, y compris des politiques et des processus opérationnels visant à prévenir, à surveiller et à détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.</p>	250 points
	<p>Preuve d'éléments d'une infrastructure qui surveille et appuie la protection des renseignements personnels; rôles et détails sur les responsabilités définis dans une certaine mesure relativement à la protection des renseignements sur les clients, y compris des politiques et des processus opérationnels visant à prévenir, à surveiller et à détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.</p>	125 points

- Aperçu opérationnel des mesures prises par le soumissionnaire en vue de prévenir et de détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.	Aucune preuve ou détails insuffisants relatifs à une infrastructure en matière de protection des renseignements personnels, aux politiques ou aux processus opérationnels, ou à un système visant à prévenir et à détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.	0 point
N. Existence d'un système de rapports de gestion de l'information permettant de produire des rapports statiques et programmés en plus de pouvoir effectuer des requêtes prédéfinies et spéciales.	Le système de rapports de gestion de l'information du soumissionnaire permet de produire des rapports statiques et d'effectuer des requêtes prédéfinies et spéciales.	250 points
	Le système de rapports de gestion de l'information du soumissionnaire permet de produire certains rapports.	125 points
	Le soumissionnaire ne dispose pas d'un système de rapports de gestion de l'information.	0 point
O. Exemples d'utilisation de l'innovation dans les projets précédents ayant entraîné des améliorations, notamment des économies, une réduction des taux d'erreur, une amélioration de l'efficacité ou du service aux clients.	Le projet cité comme référence fait état de l'utilisation d'une solution très novatrice.	500 points
	Le projet cité comme référence fait état de l'utilisation d'une solution plutôt novatrice.	375 points
	Le projet cité comme référence fait état de l'utilisation d'une solution quelque peu novatrice.	250 points
	Aucune preuve d'innovation.	0 point

R2 – Équipe de gestion de projets

Nombre total de points disponibles pour le critère R2 – 900 points

Le soumissionnaire doit présenter une description, une structure de gouvernance et des organigrammes de l'organisation proposée pour gérer le système et assurer le soutien et la prestation des services à la phase précédant la mise en œuvre du système (Phase 1) et des exigences en matière de gestion de l'entreprise pendant la phase de l'exploitation et de maintenance (Phase 2) des exigences du SFTDSS. La description de l'organisation présentée doit faire état des rapports et des contrôles internes, des voies hiérarchiques et des responsabilités. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit alors également décrire la répartition des contrôles opérationnels parmi les associés de la coentreprise pour assurer le contrôle central de toutes les opérations du SFTDSS.

Le soumissionnaire présente le curriculum vitae détaillé du gestionnaire de projet proposé, qui sera évalué en fonction de l'étendue et de la profondeur de l'expérience de la personne en ce qui concerne la prestation de services de traitement de demandes de soins de santé et de soutien connexe ainsi que la pertinence quant aux exigences du SFTDSS. L'expérience peut ou non avoir été acquise dans le cadre du projet présenté en réponse à l'exigence obligatoire **R1**. Le curriculum vitae comporte au moins les renseignements suivants :

- a. le nom de la ressource proposée;
- b. des descriptions de l'expérience de projet pertinente (notamment le nombre d'années et de mois et la langue dans laquelle le service a été fourni), qui comprennent au moins les éléments d'information suivants :
 - i. le nom de l'organisation pour qui les travaux ont été exécutés;
 - ii. la durée, y compris les dates de début et de fin (s'il y a lieu);
 - iii. les rôles et les responsabilités de la personne proposée;
 - iv. l'évaluation des résultats ou des aboutissements des projets respectifs;
 - v. la valeur financière du projet;
 - vi. le nom, le titre et le numéro de téléphone de répondants qui peuvent attester que les travaux ont bien été exécutés par la personne proposée;
- c. l'expérience professionnelle par ordre chronologique (préciser les mois et les années);
- d. une liste détaillée des réalisations sur le plan des études (diplôme obtenu) et sur le plan professionnel de la personne proposée en lien avec les exigences telles que définies dans la DP. La formation théorique doit être présentée selon le titre et la durée (les dates devraient être présentées selon un format mois/année) du cours et le nom de l'établissement l'ayant fourni.
- e. Expérience relative à la mise en service et à la gestion d'un système et d'un service de traitement des demandes de soins de santé.

Les facteurs ci-dessous serviront à évaluer l'équipe de gestion de projets.

Facteur I – Organisation et structure de gouvernance de l'entreprise

Maximum de 540 points : Mesure dans laquelle la description de l'organisation proposée démontre que l'organisation et la structure de gouvernance de l'entreprise sont complètes et efficaces.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
La structure de gouvernance doit énoncer clairement la gouvernance du projet, notamment l'équipe de gestion des opérations, l'équipe de gestion qui représente les ministères, l'équipe de gestion de la mise en œuvre préalable, les comités de surveillance, les groupes de travail, etc. La structure doit indiquer à quel moment les employés des ministères doivent participer et quelles mesures décisionnelles seront appliquées pour veiller à une prise de décision rapide relativement au projet et à la prestation des services en temps opportun.	Preuve d'une structure et de rapports hiérarchiques, et voies de communication définis; la gouvernance appuie une prise de décision judicieuse et efficace à tous les niveaux et comprend un mécanisme de règlement des différends. Les rôles des employés sont clairement définis sans chevauchement ni écart.	540 points
	La structure et les rapports hiérarchiques, et voies de communication sont détaillés dans une certaine mesure; les structures relatives à la prise de décision sont claires, mais il est possible qu'elles ne soient pas détaillées à tous les niveaux. Les rôles des employés pourraient être mieux définis, et preuve de chevauchements ou d'écarts.	400 points
	Certains aspects de la gouvernance sont absents ou mal définis/détaillés.	270 points
	Structure de gouvernance inefficace ou réponse non fournie.	0 point
Facteur II – Ressource proposée – Gestionnaire de projet		
Maximum de 360 points : Mesure dans laquelle l'expérience de la ressource est pertinente aux exigences du SFTDSS.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
La ressource du soumissionnaire doit démontrer qu'elle dispose d'une expérience relative à la pertinence et à la similitude des exigences du SFTDSS, comme l'indiquent les 15 éléments A à O du critère R1, avec une attention particulière accordée à l'expérience relative à la mise en service et à la gestion d'un système/service de traitement des	L'expérience du GP est très pertinente, l'expérience et la similitude aux exigences du SFTDSS sont clairement détaillées (au moins 11 des 15 éléments).	360 points
	L'expérience du GP est moyennement pertinente, l'expérience et la similitude aux exigences du SFTDSS sont détaillées (au moins 8 éléments).	270 points

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

demandes de soins de santé.	L'expérience du GP est à peine pertinente, l'expérience et la similitude aux exigences du SFTDSS concernent moins de 8 éléments; certains détails sont ambigus ou absents.	180 points
	L'expérience du GP n'est pas pertinente, l'expérience et la similitude aux exigences du SFTDSS concernent moins de 4 éléments; détails ambigus ou absents, ou aucune réponse.	0 point

R3 – Systèmes du SFTDSS		
Nombre total de points disponibles pour le critère R3 – 3800 points		
<p>Le soumissionnaire doit concevoir, élaborer/personnaliser, tester et mettre en œuvre un système appuyant la prestation du SFTDSS et lié aux systèmes des ministères. La conception de systèmes du SFTDSS servira de fondement à l'élaboration du système et des interfaces. Le soumissionnaire doit annexer et décrire sa conception en précisant de quelle façon les composantes sont reliées entre elles et à d'autres composantes et ministères.</p> <p>La solution du soumissionnaire doit démontrer que tous les documents liés au système seront tenus à jour pendant toute la durée du contrat et qu'ils seront ajoutés à la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS, en permettant l'accès des utilisateurs autorisés à des documents particuliers.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Les facteurs suivants seront utilisés aux fins d'évaluation.</p> <p>Maximum de 3 800 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p>		
Facteur I – Document de conception de systèmes		
<p>Maximum de 650 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du fournisseur démontre qu'il s'agit d'une solution efficace et innovatrice qui fournit toutes les composantes de système nécessaires à la prestation des services énoncés dans l'EDT.</p>		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Document de conception de systèmes – doit comprendre, à tout le moins, les exigences décrites aux points 3 et 4 de la section 5.6 et à la section 5.8 de l'EDT.	Les documents de conception de systèmes présentent une solution très efficace et novatrice.	650 point
	Les documents de conception de systèmes présentent une solution moyennement efficace et novatrice.	475 points
	Les documents de conception de systèmes présentent une solution à peine efficace et novatrice.	325 points
	Les documents de conception de systèmes ne sont ni efficaces ni novateurs.	0 point

Facteur II – Exigences de sécurité		
Maximum de 500 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du soumissionnaire démontre que les systèmes sont conformes aux exigences de sécurité.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Exigences de sécurité – doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites au point 5 de la section 6.26 de l'EDT.	La solution traite des exigences de sécurité de façon très efficace.	500 points
	La solution traite des exigences de sécurité de façon moyennement efficace.	375 points
	La solution traite des exigences de sécurité de façon à peine efficace.	250 points
	La solution ne traite pas des exigences de sécurité.	0 points

Facteur III – Sécurité des données personnelles et financières		
Maximum de 500 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du soumissionnaire démontre que toutes les données personnelles et financières sont protégées et que la documentation relative à la sécurité de système est tenue à jour.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Sécurité des données personnelles et financières – doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux points 6 et 7 de la section 6.26 de l'EDT.	La solution traite des exigences relatives à la sécurité des données personnelles et financières de façon très efficace.	500 points
	La solution traite des exigences relatives à la sécurité des données personnelles et financières de façon moyennement efficace.	375 points
	La solution traite des exigences relatives à la sécurité des données personnelles et financières de façon à peine efficace.	250 points
	La solution ne traite pas des exigences relatives à la sécurité des données personnelles et financières.	0 point

Facteur IV – Communications – Interface système		
Communications entre l'entrepreneur et les systèmes d'ACC, des FC et de la GRC ainsi que communication en ligne avec les fournisseurs autorisés et les clients.		
Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire pour les communications, y compris l'interface du système, est conforme aux exigences décrites dans l'EDT.		

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
1. Liaisons entre les systèmes – doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux points 6 à 10 de la section 6.14 de l'EDT.	La capacité à communiquer avec les systèmes externes est abordée de façon très efficace.	300 points
	La capacité à communiquer avec les systèmes externes est abordée de façon moyennement efficace.	225 points
	La capacité à communiquer avec les systèmes externes est abordée de façon à peine efficace.	150 points
	La capacité à communiquer avec les systèmes externes n'est pas abordée.	0 point
2. Interface Web – doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.6 de l'EDT.	La capacité à communiquer avec les fournisseurs, les clients et le personnel des ministères au moyen d'un service Web sécurisé est abordée de façon très efficace.	300 points
	La capacité à communiquer avec les fournisseurs, les clients et le personnel des ministères au moyen d'un service Web sécurisé est abordée de façon moyennement efficace.	225 points
	La capacité à communiquer avec les fournisseurs, les clients et le personnel des ministères au moyen d'un service Web sécurisé est abordée de façon à peine efficace.	150 points
	La capacité à communiquer avec les fournisseurs, les clients et le personnel des ministères au moyen d'un service Web sécurisé n'est pas abordée.	0 point
Facteur V – Certification et accréditation		
Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que les exigences en matière de certification et d'accréditation établies pour le SFTDSS seront satisfaites pendant toute la durée du contrat.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Certification et accréditation – doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 8 de la section 6.26 de l'EDT.	La capacité à traiter l'exigence en matière de certification et d'accréditation est abordée de façon très efficace.	300 points

	La capacité à traiter l'exigence en matière de certification et d'accréditation est abordée de façon moyennement efficace.	225 points
	La capacité à traiter l'exigence en matière de certification et d'accréditation est abordée de façon à peine efficace.	150 points
	La capacité à traiter l'exigence en matière de certification et d'accréditation n'est pas abordée.	0 point

Facteur VI – Inscription des clients

Maximum de 300 points – Le système doit pouvoir assurer le suivi de toutes les mises à jour sur l'admissibilité et produire des rapports connexes, et les utilisateurs des ministères doivent pouvoir visionner les données sur leurs clients respectifs, les renseignements à jour sur l'admissibilité ainsi que l'historique des modifications. Les données sur l'admissibilité des clients doivent être disponibles pour l'autorisation de demandes, le traitement des demandes et le paiement des demandes, dès la réception de l'information transmise.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Inscription des clients – doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux points 1 et 2 de la section 6.2 de l'EDT.	Les fonctions relatives à l'admission/inscription des clients sont décrites en détail et sont très efficaces.	300 points
	Les fonctions relatives à l'admission/inscription des clients sont décrites raisonnablement et sont moyennement efficaces.	225 points
	Les fonctions relatives à l'admission/inscription des clients sont mal décrites et à peine efficaces.	150 points
	Les fonctions relatives à l'admission/inscription des clients ne sont pas efficaces.	0 point

Facteur VII – Inscription des fournisseurs

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre la mise en œuvre d'un système d'inscription des fournisseurs et satisfait à toutes les exigences décrites dans l'EDT.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Inscription des fournisseurs – doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux points 2 et 3 de la section 6.4 de l'EDT.	Les fonctions relatives à l'inscription des fournisseurs sont décrites en détail et sont très efficaces.	300 points
	Les fonctions relatives à l'inscription des fournisseurs sont décrites raisonnablement et sont moyennement efficaces.	225 points
	Les fonctions relatives à l'inscription des fournisseurs sont mal décrites et à peine efficaces.	150 points
	Les fonctions relatives à l'inscription des fournisseurs ne sont pas efficaces.	0 point

Facteur VIII – Plan d'architecture du système		
Maximum de 650 points – Le soumissionnaire doit rédiger et soumettre un plan détaillé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure incluant les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un document du plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat. Le plan d'architecture du système du soumissionnaire doit élaborer une stratégie pour traiter tout changement de configuration du réseau demandé par un ministère.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Architecture du système – doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 13 de la section 6.14 de l'EDT.	Le plan d'architecture du système est très novateur et efficace.	650 points
	Le plan d'architecture du système est moyennement novateur et efficace.	475 points
	Le plan d'architecture du système est à peine novateur et efficace.	325 points
	Le plan d'architecture du système n'est ni novateur ni efficace.	0 point

R4 – Procédures et services opérationnels		
Nombre total de points disponibles pour le critère R4 – 3800 points		
<p>Le soumissionnaire doit présenter un plan des procédures et des services opérationnels dans lequel il décrit et illustre sa solution conceptuelle à l'égard de ces exigences en matière de service.</p> <p>Pour montrer sa compréhension des exigences et sa capacité d'y répondre, le soumissionnaire doit décrire ses procédures opérationnelles proposées et son estimation des ressources pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services de relations avec les fournisseurs • Services de centres d'appel • Services de traitement des demandes • Services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants • Services offerts dans le cadre du Programme de soins de longue durée • Services d'autorisation • Services offerts dans le cadre des autorisations spéciales (programme des médicaments sur ordonnance) • Services d'évaluation de l'emploi des médicaments <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Les facteurs suivants seront utilisés aux fins d'évaluation.</p>		
Facteur I – Services de relations avec les fournisseurs		
<p>Maximum de 400 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que des services de relations avec les fournisseurs seront mis en service afin de pouvoir établir et maintenir des relations avec des fournisseurs et des associations au Canada.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la section 6.16 de l'EDT . La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.	Les services de relations avec les fournisseurs sont décrits en détail et sont très efficaces.	400 points
	Les services de relations avec les fournisseurs sont décrits raisonnablement et sont moyennement efficaces.	300 points

	Les services de relations avec les fournisseurs sont mal décrits et à peine efficaces.	200 points
	Les services de relations avec les fournisseurs ne sont pas efficaces.	0 point
Facteur II – Services de centres d’appel		
Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que les services de centre d’appels requis seront livrés tel qu’il est décrit dans l’EDT.		
Éléments	Échelle d’évaluation	Points attribués
<p>Le soumissionnaire doit décrire ses procédures opérationnelles proposées et son estimation des ressources pour l’élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour des services de centre d’appels.</p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la section 6.5 de l’EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences figurant dans cette section.</p>	La proposition du soumissionnaire visant les services de centre d’appels est très efficace, et satisfait à toutes les exigences décrites dans l’EDT.	300 points
	La proposition du soumissionnaire visant les services de centre d’appels est modérément efficace, et satisfait à entre 75 % et 99 % des exigences décrites dans l’EDT.	225 points
	La proposition du soumissionnaire visant les services de centre d’appels est à peine efficace. Elle ne satisfait qu’à entre 50 % et 74 % des exigences décrites dans l’EDT.	150 points
	La proposition du soumissionnaire visant les services de centre d’appels n’est pas efficace. Elle satisfait à moins de la moitié des exigences décrites dans l’EDT.	0 point
Éléments	Échelle d’évaluation	Points attribués
La proposition du soumissionnaire démontre l’existence d’un système électronique de rapports de gestion des appels qui génère des rapports afin de vérifier si toutes les normes de service sont satisfaites, et qui génère des rapports d’activités, qui doivent comprendre les données sur les	Le soumissionnaire a démontré que le système de rapports de gestion des appels sera très efficace étant donné que les cinq critères ont été respectés.	300 points
	Le soumissionnaire a démontré que le système de rapports de gestion des appels sera modérément efficace car il respectera quatre des critères.	200 points

<p>volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et secteur de prestation/service). Le soumissionnaire doit fournir un exemple de rapport courant de gestion des appels et indiquer les modifications, le cas échéant, qui peuvent être intégrées afin d'appuyer le système/service de traitement des demandes de soins de santé.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que les critères suivants sont respectés :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Les rapports sont produits en format courant, par exemple : PDF, Excel. 2) Les utilisateurs ayant accès peuvent les consulter en ligne et les faire imprimer. 3) Les renseignements sont présentés de façon logique et sont faciles à comprendre. 4) Les rapports contiennent tous les éléments requis pour vérifier le respect des normes de service. 5) Les rapports contiennent les éléments requis comme les données sur les volumes, les périodes, les catégories des secteurs d'activité distincts; ils sont en anglais et en français; peuvent faire état d'un appel particulier et faire des renvois d'appels. 	<p>Le soumissionnaire a démontré que le système de rapports de gestion des appels sera à peine efficace car il ne respectera que trois des critères.</p>	<p>150 points</p>
	<p>Le système de rapports de gestion des appels sera inefficace étant donné que moins de trois critères ont été respectés.</p>	<p>0 point</p>

Facteur III – Services de traitement des demandes		
Maximum de 900 points – Mesure dans laquelle les services de traitement des demandes proposés par le soumissionnaire répondent aux exigences des ministères décrites dans l'EDT.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Le plan de traitement des demandes doit répondre aux six critères suivants : (1) Le plan de traitement des demandes permet d'effectuer un suivi électronique des demandes, de recevoir et de traiter les demandes, d'émettre les paiements/états récapitulatifs des demandes et de conserver l'historique (automatique et manuel) à compter de la date de mise en œuvre; (2) Possibilité évidente de recevoir des demandes au moyen de diverses	Le plan de traitement des demandes répond aux six critères.	100 points
	Le plan de traitement des demandes répond à cinq des critères.	75 points
	Le plan de traitement des demandes répond à quatre des critères.	50 points

<p>méthodes (y compris par l'entremise d'un site Web sécurisé, par document papier, par télécopieur, par interface électronique et par d'autres méthodes proposées par l'entrepreneur);</p> <p>(3) Capacité de saisir toutes les données requises contenues dans les demandes de prestations ou demandes de redressement du SFTDSS soumises par les fournisseurs autorisés, le personnel des ministères au nom des clients, les clients ou leurs représentants et tiers.</p> <p>(4) Preuve de procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et à la complétude des données saisies;</p> <p>(5) Capacité à statuer sur les demandes et à effectuer les paiements connexes en fonction des règles opérationnelles fournies par chaque ministère, et toutes les demandes doivent être traitées par voie électronique, peu importe si elles ont été reçues sur papier ou par voie électronique;</p> <p>(6) Preuve que des mécanismes de communication des demandes aux fournisseurs prennent appui sur les exigences électroniques déjà en place. Les méthodes de PDS et de présentation par Internet doivent permettre de renvoyer automatiquement à l'expéditeur les résultats de la décision.</p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur au point 1 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>Le plan de traitement des demandes répond à deux des critères ou moins.</p>	<p>0 point</p>
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués

<p><u>Suivi des demandes</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 2 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>(1) Le système doit consigner électroniquement toutes les étapes de la demande, de la réception au traitement final, et tout point de contrôle se trouvant entre ces étapes;</p> <p>(2) L'information relative à l'historique du suivi des demandes doit pouvoir être consultée par le personnel autorisé des ministères, les clients et les fournisseurs inscrits, et il doit être possible d'effectuer une recherche selon divers critères;</p> <p>(3) Le système de suivi des demandes est en mesure de faire le suivi de l'état d'avancement des demandes et d'en faire rapport, y compris l'identification de l'utilisateur et de l'emplacement du bureau, tout au long des étapes du processus. Au minimum, une demande doit être suivie durant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • date de réception de la demande; • date de prise de décision à l'égard de la demande, • date de paiement de la demande et montant payé, y compris les demandes dont le paiement est nul, • date de retour de la demande n'ayant pas fait l'objet d'une décision et justification, • date de mise en suspens ou de mise en attente de la demande en vue d'une prise de décision ou de l'obtention de renseignements manquants. 	100 points
	Le système de suivi des demandes répond seulement à deux des critères décrits ci-dessus ou ne répond pas entièrement aux trois.	50 points
	Aucune réponse, ou le système de suivi des demandes ne répond seulement à un des critères décrits ci-dessus.	0 point
	Échelle d'évaluation	Points attribués
Éléments		

<p><u>Prise de décision relative aux demandes</u></p> <p>Prise de décision relative aux demandes, avec sept fins différentes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La demande est admise telle que facturée, 2) La demande est en suspens, mais rajustée selon les règles de prix du ministère visé, 3) La demande est rejetée ou suspendue en raison des règles relatives à la fréquence, 4) La demande est rejetée ou suspendue pour information insuffisante, 5) La demande est rejetée ou suspendue car elle n'est pas admissible, 6) La demande est rejetée au motif de prescripteur, recommandeur ou fournisseur erroné, 7) La demande est suspendue aux fins d'examen par l'entrepreneur ou les ministères. <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément aux points 3, 5 et 7 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le système est en mesure d'afficher des renseignements en temps réel concernant le traitement ou le redressement des demandes; • Le soumissionnaire dispose d'un système de demandes pouvant prendre des décisions à l'égard de toutes les demandes sans intervention manuelle; • Le soumissionnaire est en mesure de traiter les demandes selon les types d'avantages, peu importe la province où les services ont été rendus et le barème utilisé; • Le soumissionnaire est en mesure de gérer les règles de plusieurs ministères sous un même contrat; • Le système doit être en mesure de prendre des décisions relatives aux demandes aux sept fins différentes précisées dans la description de cet élément; • Le soumissionnaire envisage de trouver des façons de réaliser des économies en fonction de l'historique du plan; • Le système de prise de décision vérifie les demandes en fonction de leur historique; • Le système de prise de décision effectue des vérifications selon le type de fournisseur et veille à ce que le soumissionnaire soit inscrit; • Le système conserve tous les renseignements relatifs à l'admissibilité des membres des différents ministères aux fins d'utilisation au cours du processus de prise de décision; • L'historique d'admissibilité est conservé et peut être utilisé ultérieurement pour prendre des décisions de façon rétroactive; • Le système permet la gestion de l'admissibilité aux quotes-parts par l'entremise d'autres assureurs, et les paiements reflètent ces quotes-parts; • Le système conserve des données relatives à la demande des membres/à leurs antécédents médicaux, soit des documents comme un schéma dentaire. 	<p>100 points</p>
--	--	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Le système est en mesure d'afficher des renseignements en temps réel concernant le traitement ou le redressement des demandes; • Le soumissionnaire dispose d'un système de demandes pouvant prendre des décisions à l'égard de toutes les demandes au moyen d'une intervention manuelle minimale; • Le soumissionnaire est en mesure de traiter les demandes selon les types d'avantages, peu importe la province où les services ont été rendus et le barème utilisé; • Le soumissionnaire est en mesure de gérer les règles de plusieurs ministères sous un même contrat ou est capable de compiler des données dans une plateforme commune; • Le système doit être en mesure de prendre des décisions relatives aux demandes concernant au moins cinq des différentes fins précisées dans la description de cet élément; • Le soumissionnaire envisage de trouver des façons de réaliser des économies en fonction de l'historique du plan tous les deux ans; • Le système de prise de décision vérifie les demandes en fonction de leur historique; • Le système de prise de décision effectue des vérifications selon le type de fournisseur et veille à ce que le soumissionnaire soit inscrit; • Le système conserve seulement les renseignements relatifs à l'admissibilité des membres des différents ministères nécessaires au cours du processus de prise de décision; • L'historique d'admissibilité est conservé pendant cinq ans et peut être utilisé ultérieurement pour prendre des décisions de façon rétroactive; • Le système permet la gestion de l'admissibilité aux quotes-parts par l'entremise d'autres assureurs, et les paiements reflètent ces quotes-parts. Le processus consiste en une combinaison de processus manuels et électroniques; 	75 points
--	--	-----------

	<ul style="list-style-type: none"> • Le système est en mesure d'afficher des renseignements au moyen de plusieurs traitements par lots effectués tout au long de la journée de travail, et ce, concernant le traitement ou le redressement des demandes; • Le soumissionnaire dispose d'un système de demandes pouvant prendre des décisions à l'égard de la moitié des demandes sans intervention manuelle; • Le soumissionnaire est en mesure de traiter les demandes selon les types d'avantages, mais il est possible que la province d'origine ou l'endroit où les services ont été rendus ainsi que le barème utilisé pour traiter la demande nécessitent une intervention manuelle; • Le soumissionnaire est en mesure de gérer les règles de plusieurs ministères sous un même contrat, mais en les considérant entièrement comme des entités distinctes; • Le système doit être en mesure de prendre des décisions relatives aux demandes concernant au moins quatre des fins différentes précisées dans la description de cet élément; • Le soumissionnaire peut, si le temps le permet, essayer de trouver des façons de réaliser des économies en fonction de l'historique du plan; • Le système de prise de décision vérifie les demandes en fonction de leur historique; • Le système de prise de décision effectue des vérifications selon le type de fournisseur et veille à ce que le soumissionnaire soit inscrit; • Le système conserve certains des renseignements relatifs à l'admissibilité des membres des différents ministères aux fins d'utilisation au cours du processus de prise de décision; • L'historique d'admissibilité est conservé pendant une durée limitée et peut être utilisé ultérieurement pour prendre des décisions de façon rétroactive; • Le système permet la gestion de l'admissibilité aux quotes-parts par l'entremise d'autres 	<p>50 points</p>
--	--	------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Le système est en mesure d'afficher des renseignements au moyen d'un traitement par lots effectué pendant la nuit, et ce, concernant le traitement ou le redressement des demandes; • Le soumissionnaire dispose d'un système de demandes pouvant prendre des décisions à l'égard des demandes, mais la majorité d'entre elles nécessitent une intervention manuelle; • Le soumissionnaire est en mesure de traiter les demandes selon les types d'avantages, mais il est incapable de traiter toutes les provinces ou tous les territoires par voie électronique ou de gérer les barèmes plus anciens; • Le soumissionnaire est incapable de gérer les règles de plusieurs ministères sous un même contrat; il doit donc traiter chaque ministère comme une entité distincte; • Le système est seulement en mesure de prendre des décisions relatives aux demandes concernant moins de quatre des fins différentes précisées dans la description de cet élément; • Le soumissionnaire n'aide pas les ministères à repérer les tendances ou les économies possibles en fonction de l'historique du plan; • Le système de prise de décision vérifie les demandes en fonction de leur historique; • Le système de prise de décision n'effectue pas de vérifications selon le type de fournisseur et veille à ce que le soumissionnaire soit inscrit; • Le système est incapable de conserver tous les renseignements relatifs à l'admissibilité des membres des différents ministères aux fins d'utilisation au cours du processus de prise de décision; • Le système ne permet pas la gestion de l'admissibilité aux quotes-parts par l'entremise d'autres assureurs; la coordination des avantages est donc un processus entièrement manuel; • Le système ne conserve pas adéquatement des 	0 point
--	--	---------

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<p><u>Historique des saisies manuelles</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 4 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>(1) L'aperçu indique la capacité d'enregistrer l'historique des demandes rétroactivement, y compris la possibilité de ne pas émettre le paiement si l'historique porte sur des prestations précédemment versées.</p> <p>(2) Capacité évidente à appliquer tous les calculs de fréquence et de maximum lors de la saisie des anciennes demandes.</p>	100 points
	L'aperçu ne démontre que partiellement la capacité à répondre aux deux exigences ci-dessus ou satisfait clairement une seule des exigences.	50 points
	Aucune réponse, ou l'aperçu ne démontre pas de façon appropriée la capacité à répondre à l'une ou l'autre des exigences ci-dessus.	0 point
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués

<p><u>Règlement des demandes de paiement</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 9 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>L'aperçu indique que les points suivants sont possibles :</p> <p>(1) Les paiements doivent être versés aux fournisseurs à toutes les deux semaines;</p> <p>(2) Les demandes de fournisseur seront traitées en totalité dans les dix jours civils suivant leur réception;</p> <p>(3) Les paiements aux clients, à leurs représentants et à des tiers autorisés doivent être effectués quotidiennement et doivent être envoyés par la poste ou par dépôt direct dans un délai d'un (1) jour ouvrable à partir du traitement de la demande;</p> <p>(4) Les paiements versés à un client décédé seront émis à la succession de ce client;</p> <p>(5) Les paiements des demandes de clients multiples ou de tiers qui sont traitées le même jour doivent être regroupés;</p> <p>(6) Les paiements peuvent être émis par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque papier, selon la préférence du fournisseur ou du client/membre;</p> <p>(7) La capacité à verser des paiements aux fournisseurs en raison de changements rétroactifs des tarifs de services. Le système doit pouvoir cerner les fournisseurs touchés, calculer les ajustements et émettre les paiements;</p> <p>(8) Chaque paiement versé aux fournisseurs ou aux clients/tiers doit entraîner la mise à jour de l'historique des paiements versés au client visé, y compris les détails sur la demande et sur le paiement. On entend par « détails », s'il y a lieu, notamment ce qui suit : code d'avantage, description du service/produit offert, nombre d'heures ou d'unités de temps utilisées, coût à l'unité/à l'heure, numéro de facture, date de service, montant demandé et montant payé, identification du fournisseur et numéro de facture à laquelle la demande se rapporte;</p> <p>(9) Un fichier électronique de tous les paiements par ordre de numéro d'identification du client/membre peut être fourni à chaque ministère.</p>	<p>100 points</p>
	<p>Plus de quatre des critères énumérés ci-dessus, mais moins de neuf, sont clairement démontrés.</p>	<p>75 points</p>
	<p>Plus de deux des critères énumérés ci-dessus, mais moins de quatre, sont clairement démontrés.</p>	<p>50 points</p>

	Aucune réponse, ou moins de deux des critères énumérés ci-dessus sont démontrés de façon appropriée.	0 point
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<p><u>Paiements relatifs au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 10 de la section 6.7 et au point 1 de la section 6.11 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>La stratégie décrit clairement les points suivants :</p> <p>(1) Être en mesure, électroniquement, de calculer et d'émettre les paiements relatifs au PAAC ou de consigner les paiements en trop liés aux ajustements apportés lorsqu'un avantage offert selon la méthode des paiements anticipés ou des subventions est réévalué ou modifié avec une date rétroactive;</p> <p>(2) Le système calcule la différence par rapport au montant précédemment versé durant la même période à titre de montant rajusté;</p> <p>(3) Capacité à supprimer les paiements du PAAC pour une certaine période lorsque le versement des avantages a été suspendu et, dans le cas où l'avantage est offert au moyen de paiements anticipés;</p> <p>(4) Le système calcule l'ajustement et le versement connexe en fonction d'une date de reprise rétroactive;</p> <p>(5) L'état récapitulatif pour les paiements du PAAC comprend le code d'avantage, la description du service/de l'avantage, une explication pour tout ajustement et le solde restant pour l'avantage.</p>	100 points
	La stratégie décrit les cinq critères énumérés ci-dessus dans une certaine mesure ou en décrit clairement plus de trois.	50 points
	Aucune réponse, ou la stratégie décrit dans une certaine mesure ou clairement moins de trois des critères énumérés ci-dessus.	0 point
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<p><u>Demandes de remboursement provenant de l'extérieur du Canada</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 11 de la section 6.7 de l'EDT.</p>	<p>(1) Le plan démontre la capacité à verser des paiements liés aux demandes présentées par des clients et des fournisseurs à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada;</p> <p>(2) Le plan démontre la capacité à rembourser les demandes des clients dans la devise du pays où les articles/services ont été achetés.</p>	100 points

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

La réponse du soumissionnaire doit aborder, à minimum, les exigences décrites dans cette section.	Le plan démontre clairement seulement un des deux critères énumérés ci-dessus ou décrit les deux dans une certaine mesure.	50 points
	Aucune réponse, ou le plan ne décrit pas clairement la capacité à répondre à l'une ou l'autre des deux exigences décrites ci-dessus.	0 point
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués

<p>États récapitulatifs des demandes</p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 12 de la section 6.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>Preuve claire que les relevés de prestation :</p> <p>(1) résumant les résultats de la prise de décision pour chacune des demandes traitées et pour chaque fournisseur, client et tiers approuvé;</p> <p>(2) Relevés de prestations des fournisseurs comprennent des renseignements sur le client et sur l'avantage pour la réconciliation des réclamations du fournisseur et sont offerts dans la langue officielle de choix du fournisseur;</p> <p>(3) Relevés de prestations identifient le ministère, fournissent le code d'avantage, une description claire de l'avantage et des messages explicatifs si une ligne de demandes de remboursement n'a pas fait l'objet d'un remboursement complet;</p> <p>(4) Relevés de prestations comprennent des instructions pour l'exercice du droit de recours dans le cas où l'issue de la demande est inacceptable;</p> <p>(5) comportent des messages, s'il y a lieu, et chaque ministère pourrait avoir des exigences différentes en matière de messages. Par exemple, si un montant ou une fréquence maximum a été atteint ou est sur le point d'atteindre une limite;</p> <p>(6) peuvent joindre du matériel de communication destiné à des groupes clients particuliers lorsque les ministères le demandent. Voici des exemples de groupes clients particuliers : admissibilité, régions géographiques et méthode de paiement particuliers;</p> <p>(7) Sur demande, l'entrepreneur doit réimprimer les états récapitulatifs et les enverra.</p> <p>(8) peuvent, sur demande, supprimer électroniquement l'impression et l'envoi postal d'un état récapitulatif de demande;</p> <p>(9) peuvent imprimer et joindre à l'état récapitulatif de demande un formulaire de demande avec des sections pré-remplies, dans le cas où les formulaires de demande de remboursement sont fournis par réapprovisionnement.</p>	<p>100 points</p>
	<p>Preuve claire de la capacité à répondre à plus de six des exigences décrites ci-dessus.</p>	<p>75 points</p>
	<p>Preuve claire de la capacité à répondre à plus de trois des exigences décrites ci-dessus.</p>	<p>50 points</p>

	Aucune réponse, ou preuve de la capacité à répondre à moins de trois des exigences décrites ci-dessus.	0 point
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Retraçage des paiements Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à cet élément au point 12 de la section 6.7 de l'EDT . La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.	A démontré la capacité à retracer, à effectuer le redressement et à émettre un nouveau chèque ou un nouveau TFE.	100 points
	N'a pas démontré la capacité à retracer, à effectuer le redressement et à émettre un nouveau chèque ou un nouveau TFE.	0 point
Facteur IV – Services d'autorisation		
Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que la prestation des services d'autorisation est fondée sur les règles opérationnelles de chaque ministère, tel qu'il est décrit dans l'EDT.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Les services d'autorisation doivent aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 6.9 de l'EDT .	Les services d'autorisation sont décrits en détail et sont très efficaces.	600 points
	Les services d'autorisation sont décrits raisonnablement et sont moyennement efficaces.	400 points
	Les services d'autorisation sont mal décrits et à peine efficaces.	200 points
	Les services d'autorisation ne sont pas efficaces.	0 point
Facteur V – Programme de soins de longue durée		
Maximum de 200 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que le soumissionnaire comprend l'exigence de soutenir le Programme de soins de longue durée.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur dans la section 6.10 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.	La capacité à fournir les services requis pour soutenir le Programme de soins de longue durée est décrite en détail et est très efficace.	200 points
	La capacité à fournir les services requis pour soutenir le Programme de soins de longue durée est décrite raisonnablement et est moyennement	150 points

	efficace.	
	La capacité à fournir les services requis pour soutenir le Programme de soins de longue durée est mal décrite et à peine efficace.	100 points
	La capacité à fournir les services requis pour soutenir le Programme de soins de longue durée n'est pas efficace.	0 point
Facteur VI – Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)		
Maximum de 200 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de soutenir le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<u>PAAC</u> Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la section 6.11 de l'EDT . La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.	La capacité à administrer le PAAC est décrite en détail et est très efficace.	200 points
	La capacité à administrer le PAAC est décrite raisonnablement et est moyennement efficace.	150 points
	La capacité à administrer le PAAC est mal décrite et à peine efficace.	100 points
	La capacité à administrer le PAAC est inacceptable.	0 point
Facteur VII – Autorisations spéciales		
Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de fournir des services d'autorisations spéciales pour les ministères, tel qu'il est décrit dans l'EDT.		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués

<p><u>Autorisations spéciales – Programme des médicaments sur ordonnance</u></p> <p>Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la section 6.12 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.</p>	<p>Le plan démontre clairement les points suivants :</p> <p>(1) Capacité à traiter les demandes de renseignements selon diverses méthodes, dont : numéro sans frais, télécopie, Internet et communications papier;</p> <p>(2) Preuve d'un service téléphonique sans frais pour offrir des approbations selon les besoins médicaux à l'aide de professionnels médicaux;</p> <p>(3) Capacité à répondre à diverses demandes, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les autorisations de produits inscrits à la pharmacopée « Autorisation spéciale », - les décisions sur la relation entre une catégorie ATC (classification thérapeutique anatomique) d'un médicament particulier et l'affection indemnisée d'un client, - référence sur demandes de produits hors pharmacopée (PHP) en vue de la prise de décision par une autorité compétente; les demandes d'autorisation d'avantages courants présentées par des pharmacies ne faisant pas partie du réseau de points de service (PDS); les demandes d'information générale sur les avantages admissibles; <p>(4) Capacité à obtenir les renseignements médicaux nécessaires sur des clients en communiquant avec des pharmaciens, des médecins, d'autres fournisseurs de soins de santé et des membres du personnel des ministères par téléphone, par lettre ou par courriel;</p> <p>(5) Capacité à fournir une décision intérimaire au moment de l'appel, obtenir l'information nécessaire, et prendre une décision définitive dans un délai de deux semaines;</p> <p>(6) Capacité technique et opérationnelle pour soutenir un réseau d'environ 30 000 fournisseurs dans dix provinces et trois territoires.</p>	<p>650 points</p>
	<p>Le plan démontre clairement au moins quatre des six exigences décrites ci-dessus ou démontre toutes les exigences décrites ci-dessus dans une certaine mesure.</p>	<p>400 points</p>

	Le plan démontre clairement au moins trois des six exigences décrites ci-dessus.	200 points
	Aucune réponse, ou le plan ne décrit pas clairement plus de deux des exigences décrites ci-dessus.	0 point

Facteur VIII – Examen de l'emploi des médicaments

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de fournir un service d'examen de l'emploi des médicaments, tel qu'il est décrit dans l'EDT.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Examen de l'emploi des médicaments Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la section 6.13 de l'EDT . La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.	Le plan démontre clairement : (1) la capacité à accéder à l'historique complet des demandes du client; (2) la capacité à utiliser des sources de données et des logiciels sensibles, conçus pour assurer la détection des cas de consommation inopportune et prévenir les problèmes de toxicomanie; (3) Capacité à examiner systématiquement divers rapports concomitants et rétrospectifs et divers rapports spéciaux, et à signaler les cas d'emploi contre-indiqué de médicaments à risque élevé au ministère visé pour que celui-ci examine ces cas de plus près.	300 points
	Le plan démontre clairement deux des exigences décrites ci-dessus ou démontre toutes les exigences décrites ci-dessus dans une certaine mesure.	150 points
	Aucune réponse, ou le plan ne démontre pas de façon appropriée plus d'une des exigences décrites ci-dessus.	0 point

R5 – Plans du SFTDSS

Nombre total de points disponibles pour le critère R5 – 3,800

Le soumissionnaire fournit un plan préalable à la mise en œuvre qui démontre sa compréhension du travail à accomplir en le décrivant, par ordre séquentiel, du début de la phase 1 (date d'attribution du contrat) jusqu'à l'achèvement de la phase 3 (achèvement progressif du contrat). Le plan préalable de la mise en œuvre procure une description de chaque activité principale, une analyse des tâches et des estimations des ressources. La description du soumissionnaire doit comporter un calendrier précisant les jalons de chaque activité majeure afin de s'assurer que toutes les exigences décrites dans l'EDT sont respectées. Le cas échéant, le soumissionnaire doit préciser les exigences de l'EDT qui sont satisfaites par chaque jalon.

Le plan proposé préalable de la mise en œuvre doit démontrer l'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service offert aux clients et aux fournisseurs.

Au minimum, le plan préalable de la mise en œuvre doit inclure les plans suivants :

- Plan de conversion des données;
- Plan de communications;
- Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre;
- Plan d'essai de sécurité;
- Plan d'essai;
- Stratégie et plan de formation;
- Plan de transition;
- Plan d'inscription des fournisseurs
- Solution d'établissement de rapports – Plan d'action
- Plan annuel des opérations
- Plan de gestion des opérations
- Plan visant le programme de services de vérification
- Plan d'achèvement progressif

Facteur I – Plan de conversion de données

Le plan de conversion de données doit décrire, comme le précisent les ministères, la façon dont le soumissionnaire propose de faire la conversion de données et charger jusqu'à un maximum de 7 ans de données du SFTDSS de l'entrepreneur précédent à son SFTDSS. Il doit également transporter et entreposer une partie des dossiers d'archives de l'entrepreneur précédent. Le chargé de projet recevra les données qui lui seront envoyées par l'entrepreneur titulaire. Les données à convertir seront fournies à l'entrepreneur titulaire conformément au plan préalable à la mise en œuvre.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan de conversion des données est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 500 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de conversion de données – doit aborder,	Le plan de conversion de données est très efficace.	500 points

au minimum, les exigences décrites à la section 5.4 de l'EDT.	Le plan de conversion de données et moyennement efficace.	350 points
	Le plan de conversion de données et à peine efficace.	250 points
	Le plan de conversion de données n'est pas efficace.	0 point
Facteur II – Plan de communications		
<p>Le soumissionnaire doit présenter un plan de communications conforme au plan préalable de la mise en œuvre et au calendrier intégré en vue d'établir et de maintenir des communications continues avec les ministères, les fournisseurs et les clients, et de veiller ainsi à une transition harmonieuse ininterrompue entre les contrats et tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance.</p> <p>Le plan de communications doit comprendre au moins trois voies de communication – communication web/courriel, communication écrite et centre d'appels – et doit indiquer les livrables, les calendriers de mise en œuvre et les dépendances.</p> <p>Le plan de communications doit aborder l'élaboration et la distribution des divers produits de communications en incluant une stratégie relative au matériel de communication qui démontre comment le matériel de communication requis sera élaboré (trousses pour les clients, y compris les brochures et les cartes, ainsi que les trousses pour les fournisseurs, les bulletins et les lettres).</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Le plan de communications est évalué en fonction des facteurs suivants.</p> <p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p>		
Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de communications – doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 1.c) de la section 5.7 de l'EDT.	Le plan de communications est très efficace.	300 points
	Le plan de communications est moyennement efficace.	225 points
	Le plan de communications est à peine efficace.	150 points
	Le plan de communications n'est pas efficace.	0 point
Facteur III – Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre		
Le soumissionnaire doit présenter un plan de continuité des activités (PCA) et un plan de reprise		

après sinistre conformément au plan préalable de la mise en œuvre et au calendrier intégré.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Les plans de continuité des activités et de reprise après sinistre sont évalués en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de continuité des activités et plan de reprise après sinistre – doivent aborder, au minimum, les exigences décrites aux sections 5.11 et 5.12 de l'EDT .	Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre sont très efficaces.	300 points
	Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre sont moyennement efficaces.	225 points
	Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre sont à peine efficaces.	150 points
	Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre ne sont pas efficaces.	0 point

Facteur IV – Plan d'essai de sécurité

Plan d'essai et un processus de sécurité comportant la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques comprennent les configurations et caractéristiques de système, telles que l'identification et l'autorisation, la vérification, et les politiques de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques comprennent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.

Le plan d'essai de sécurité évalue la mise en œuvre technique de la conception de sécurité, s'assure que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre tels que décrits dans l'EDT, et s'assure que les caractéristiques fonctionnent comme prévu.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan d'essai de sécurité est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan d'essai de sécurité – doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 7 de la section 6.26 de l'EDT .	Le plan d'essai de sécurité est très efficace.	300 points
	Le plan d'essai de sécurité est moyennement efficace.	225 points
	Le plan d'essai de sécurité est à peine efficace.	150 points
	Le plan d'essai de sécurité n'est pas efficace.	0 point

Facteur V – Plan de mise à l'essai

Le soumissionnaire doit présenter une stratégie et un plan complets de mise à l'essai afin de tester les systèmes, les services et les processus et de vérifier s'ils respectent les exigences énoncées dans l'EDT, conformément au plan préalable de la mise en œuvre et au calendrier intégré. Le personnel des ministères participera aux essais d'acceptation par l'utilisateur, au besoin.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan de mise à l'essai est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de mise à l'essai – doit comprendre, au minimum, les exigences décrites à la section 5.13 de l'EDT .	Le plan et la stratégie de mise à l'essai sont très efficaces et novateurs.	300 points
	Le plan et la stratégie de mise à l'essai sont moyennement efficaces et novateurs.	225 points
	Le plan et la stratégie de mise à l'essai sont à peine efficaces et novateurs.	150 points

	Le plan et la stratégie de mise à l'essai ne sont ni efficaces ni novateurs.	0 point
--	--	---------

Facteur VI – Stratégie et plan de formation

Le soumissionnaire doit fournir une stratégie et un plan de formation en vue de la prestation de la formation aux employés des ministères avant la mise en œuvre du SFTDSS. La stratégie doit être propre à chaque ministère et comprendre une méthodologie, des programmes de formation décrivant les procédures détaillées d'accès au système et les processus administratifs, un énoncé des besoins en ressources et un calendrier d'exécution. La formation et les documents connexes sont fournis dans les deux langues officielles. Les documents de formation comprennent un manuel de l'utilisateur du système.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

La stratégie et le plan de formation sont évalués en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Stratégie et plan de formation – doivent aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 5.16 de l'EDT .	La stratégie et le plan de formation sont très efficaces et novateurs.	300 points
	La stratégie et le plan de formation sont moyennement efficaces et novateurs.	225 points
	La stratégie et le plan de formation sont à peine efficaces et novateurs.	150 points
	La stratégie et le plan de formation ne sont ni efficaces ni novateurs.	0 point

Facteur VII – Plan de transition

Le plan de transition doit décrire la façon dont le soumissionnaire propose d'assurer une transition harmonieuse avec l'entrepreneur précédent et une prestation ininterrompue des services du SFTDSS. Le plan de transition doit démontrer une compréhension de la coordination requise avec toutes les parties touchées par la transition.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan de transition est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire

démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de transition – doit comprendre, au minimum, les exigences décrites à la section 5.17 de l'EDT .	Le plan de transition est très efficace.	300 points
	Le plan de transition est moyennement efficace.	225 points
	Le plan de transition est à peine efficace.	150 points
	Le plan de transition n'est pas efficace.	0 point

Facteur VIII – Plan de services d'inscription des fournisseurs

La proposition du soumissionnaire doit démontrer une compréhension du plan de services d'inscription des fournisseurs ainsi que l'exigence de réinscrire tous les fournisseurs actuels. Le plan de services d'inscription des fournisseurs doit également aborder les fournisseurs actifs qui ne se sont pas réinscrits en date de la phase d'exploitation et de maintenance.

Il est possible de trouver des exigences distinctes relatives à ce facteur à la **section 6.4 de l'EDT**. La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
----------	----------------------	------------------

<p>Le plan comprend des détails précis sur les points suivants :</p> <p>(1) Mécanisme permettant de s'assurer que les fournisseurs répondent aux critères d'admissibilité;</p> <p>(2) Élaboration d'un formulaire d'inscription et d'une trousse des fournisseurs, et distribution de ces articles sur le Web ou par voie électronique, par télécopie ou sur papier, dans la langue officielle du choix du fournisseur;</p> <p>(3) Existence de documents pertinents (comme un accord de soumission de demandes) pour assurer la conformité du fournisseur aux directives de soumission de demandes;</p> <p>(4) Mécanisme visant à s'assurer que chaque fournisseur possède les qualifications requises;</p> <p>(5) Stratégie de communication permettant d'informer immédiatement les représentants des ministères si des fournisseurs ne possèdent pas des qualifications valides;</p> <p>(6) Capacité de l'entrepreneur à radier un fournisseur ou à fixer une date d'expiration de son agrément dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date à laquelle il en sera informé par les ministères;</p> <p>(7) Inclusion d'un plan visant à produire un rapport annuel sur les fournisseurs.</p>	Le plan comprend des détails précis liés à au moins cinq critère et pas plus d'un critère manque de détails.	300 points
	Le plan comprend des détails modérés liés à l'ensemble des critères ou des détails clairs sur plus de quatre critères et pas plus de trois critères manquent de détails.	150 points
	Aucune réponse, le plan ne comporte pas suffisamment de détails sur les sept critères ou aucun détail relativement à au moins cinq critères.	0 point

Facteur IX – Solution d'établissement de rapports – Plan d'action

Le soumissionnaire doit fournir un plan pour l'établissement de rapports standards ainsi qu'une solution d'établissement de rapports spéciaux, tel qu'il est décrit dans les exigences en matière d'établissement de rapports dans l'EDT. Le soumissionnaire doit inclure la composante d'établissement de rapports du site Web sur la documentation et les rapports. La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan du soumissionnaire visant l'élaboration d'une solution d'établissement de rapports est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Le plan concernant la solution d'établissement de rapports doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux sections 6.21 et 6.22 et à l'annexe C de l'EDT.	Le plan concernant la solution d'établissement de rapports est très efficace.	300 points
	Le plan concernant la solution d'établissement de rapports est moyennement efficace.	225 points
	Le plan concernant la solution d'établissement de rapports est à peine efficace.	150 points
	Le plan concernant la solution d'établissement de rapports n'est pas efficace.	0 point

Facteur X – Plan annuel des opérations

Le plan annuel des opérations du soumissionnaire doit démontrer que les exigences décrites dans l'EDT seront remplies telles quelles. De plus, le soumissionnaire doit démontrer une compréhension de l'exigence liée à la présentation d'un rapport annuel des opérations qui décrit le rendement par rapport aux objectifs du plan annuel des opérations de l'année précédente.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan annuel des opérations est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan annuel des opérations – doit aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 6.1 de l'EDT.	Le plan annuel des opérations est très efficace.	300 points
	Le plan annuel des opérations est moyennement efficace.	225 points
	Le plan annuel des opérations est à peine efficace.	150 points
	Le plan annuel des opérations n'est pas efficace.	0 point

Facteur XI – Plan de gestion des opérations

Le soumissionnaire doit fournir un plan de gestion des opérations qui démontre que les

exigences décrites dans l'EDT seront remplies telles quelles.

Le plan de gestion des opérations du SFTDSS décrit la façon dont les services et les pratiques de gestion seront mis en œuvre et gérés. La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan de gestion des opérations est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan de gestion des opérations – doit aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 5.14 de l'EDT .	Le plan de gestion des opérations est très efficace.	300 points
	Le plan de gestion des opérations est moyennement efficace.	225 points
	Le plan de gestion des opérations est à peine efficace.	150 points
	Le plan de gestion des opérations n'est pas efficace.	0 point

Facteur XII – Plan visant le programme de services de vérification

Le soumissionnaire doit fournir un plan visant le programme de services de vérification qui démontre que les exigences décrites dans l'EDT seront remplies telles quelles. Le plan du soumissionnaire doit démontrer la capacité de fournir une gamme complète de services de vérification et d'enquête pour le compte des ministères.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets de vérification au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Le plan visant le programme de services de vérification doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux sections 5.10 et 6.18 de l'EDT.	Le plan visant le programme de services de vérification est très efficace.	300 points
	Le plan visant le programme de services de vérification est moyennement efficace.	225 points
	Le plan visant le programme de services de vérification est à peine efficace.	100 points
	Le plan visant le programme de services de vérification n'est pas efficace.	0 point

Facteur XIII – Plan d'achèvement progressif du contrat

La période d'achèvement progressif du contrat débute durant la phase d'exploitation et de maintenance, lorsque l'entrepreneur reçoit la notification écrite officielle du Canada d'une date précise de fin du contrat, et elle se termine à la date de fin en question. Durant cette période, l'entrepreneur doit mener des activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités du SFTDSS, sans interruption de la prestation des services aux ministères ou à leurs clients et fournisseurs.

Il est prévu que neuf mois seront peut-être nécessaire pour la réalisation de cette phase.

Le plan d'achèvement progressif du contrat doit prouver que le soumissionnaire comprend les exigences en décrivant, par ordre séquentiel, depuis la date de fin des opérations jusqu'au parachèvement du contrat, les jalons et les activités qu'il propose pour respecter les exigences visant le transfert de tous les renseignements et des données du SFTDSS au chargé de projet et aux tierces parties désignées par le chargé de projet.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le plan d'achèvement progressif est évalué en fonction des facteurs suivants.

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
Plan d'achèvement progressif du contrat – doit aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 7.1 de l'EDT .	Le plan d'achèvement progressif du contrat est très efficace.	300 points
	Le plan d'achèvement progressif du contrat est moyennement efficace.	225 points
	Le plan d'achèvement progressif du contrat est à peine efficace.	150 points
	Le plan d'achèvement progressif du contrat n'est pas efficace.	0 point

R6 – Évaluation et analyse des risques

Nombre total de points disponibles pour le critère R6 – 1200 points

Le soumissionnaire doit présenter une évaluation initiale des risques décrivant :

- les principaux risques pertinents perçus (par le soumissionnaire);
- la probabilité d'occurrence;
- l'incidence possible sur la prestation de services pour chacun des risques;
- une solide stratégie d'atténuation des risques pour chacun des risques.

Le soumissionnaire doit identifier, décrire et analyser les risques perçus liés aux plans de la phase préalable de la mise en œuvre, à la phase d'exploitation et de maintenance et à la phase d'achèvement progressif du contrat. Dans la description de chaque risque, l'évaluation permet de démontrer si ce risque peut être atténué ou évité, la probabilité qu'il survienne, son impact possible sur la prestation des services et une solide stratégie d'atténuation de ce risque. Même si le soumissionnaire doit tenir compte des risques à toutes les phases, voici des points particulièrement importants :

- les risques liés à la transition sur les plans suivants :
 - a) limites du calendrier de transition,
 - b) appui limité de l'actuel fournisseur de services ou du futur fournisseur de services,
 - c) sécurité; protection des renseignements personnels,
 - d) réinscription des fournisseurs,
 - e) conversion et entreposage des données,
 - f) poursuite des activités durant la transition jusqu'à l'exploitation complète et la transition de sortie;

- les risques liés à l'unicité et à la complexité du SFTDSS et les risques liés aux enjeux suivants pendant la phase de l'exploitation et de la maintenance :
 - a) changements continus apportés au programme,
 - b) protection des renseignements personnels des clients,
 - c) maintenance des normes de service.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

L'évaluation des risques est évaluée en fonction des facteurs ci-dessous.

Facteur I – Évaluation et analyse des risques

Une première évaluation et analyse des risques.

Une évaluation des risques indiquant les risques majeurs pertinents, la possibilité de contrôler, d'éviter ou d'atténuer chaque risque, la probabilité d'occurrence, l'impact éventuel sur la prestation des services et une stratégie d'atténuation des risques au cours de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat;

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<ul style="list-style-type: none"> • Identifie de nombreux risques relatifs à chacune des différentes phases de la mise en œuvre, en plus des risques susceptibles d'avoir une incidence sur l'ensemble du projet portant sur divers sujets des activités du soumissionnaire; • Indication à savoir s'il est possible de contrôler ou d'éviter chaque risque; • Probabilité d'occurrence d'un risque; • Impact éventuel sur la prestation des services; • Stratégie d'atténuation des risques élaborée pour chaque risque incluant une description détaillée du processus à suivre pour s'assurer de satisfaire aux exigences du SFTDSS; • La stratégie d'atténuation de chaque risque offre une solution respectant l'échéancier requis ou assurant la continuité du service pendant l'élaboration de la solution définitive. 	L'évaluation et l'analyse des risques sont décrites en détail et la stratégie d'atténuation est très efficace.	1200 points
<ul style="list-style-type: none"> • Identifie de nombreux risques relatifs aux différentes phases de la mise en œuvre portant sur divers sujets des activités du soumissionnaire; • Indication à savoir s'il est possible de contrôler ou d'éviter chaque risque; • Probabilité d'occurrence d'un risque; 	L'évaluation et l'analyse des risques sont raisonnablement décrites et la stratégie d'atténuation est moyennement efficace.	800 points

<ul style="list-style-type: none"> Impact éventuel sur la prestation des services; Stratégie d'atténuation des risques élaborée pour plusieurs risques, mais pas tous, incluant une description de haut niveau du processus à suivre pour s'assurer de satisfaire aux exigences du SFTDSS; La stratégie d'atténuation de chaque risque offre une solution respectant l'échéancier requis ou assurant la continuité du service pendant l'élaboration de la solution définitive. 		
<ul style="list-style-type: none"> Identifie un nombre limité de risques mettant l'accent sur quelques domaines clés du projet, mais n'aborde pas chacune des phases du projet; Impact éventuel sur la prestation des services; Stratégie d'atténuation des risques élaborée pour quelques risques, sans description claire du processus à suivre pour s'assurer de satisfaire aux exigences du SFTDSS; La stratégie d'atténuation de chaque risque ne démontre pas clairement comment on arrivera à respecter l'échéancier ou s'il est possible d'assurer la continuité du service pendant l'élaboration de la solution définitive. 	L'évaluation et l'analyse des risques sont insuffisamment décrites et la stratégie d'atténuation est à peine efficace.	600 points
<ul style="list-style-type: none"> Défaut de fournir une évaluation et une analyse des risques dans le cadre de la soumission; Détermination d'au moins un risque sans en fournir une analyse détaillée; Détermination des risques qui se limitent à un aspect de l'entreprise; Défaut de fournir des stratégies d'atténuation possibles pour l'un ou l'autre des risques. 	L'évaluation et l'analyse des risques et la stratégie d'atténuation sont inacceptables.	0 point

R7 – Assurance de la qualité
Nombre total de points disponibles pour le critère R7 – 1600 points
<p>Afin de démontrer sa capacité à exécuter le programme d'AQ, le soumissionnaire doit identifier et décrire les objectifs en matière d'AQ des exigences suivantes (de a à l) et décrire les procédures d'AQ qu'il entend mettre en œuvre pour atteindre les objectifs précisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Traitement des demandes de paiement b) Services d'autorisation c) Vérification du fournisseur d) Vérification des titres de compétences du fournisseur e) Opérations financières f) Communications avec les fournisseurs et les clients et renseignements à leur sujet

- g) Rendement et mise à l'essai du système
- h) Établissement de rapports
- i) Gestion opérationnelle
- j) Inscription du fournisseur
- k) Manuels du SFTDSS
- l) Formation et soutien des utilisateurs du SFTDSS

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont évalués en fonction des facteurs ci-dessous.

Facteur I – Programme d'assurance de la qualité et son déroulement

Maximum de 800 points – Mesure dans laquelle le programme d'assurance de la qualité du soumissionnaire et son déroulement sont efficaces.

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<ul style="list-style-type: none"> Le programme d'assurance de la qualité (PAQ) est accessible et ponctuel (délai court de moins de deux semaines entre l'activité et l'examen), et le personnel est attentif aux constatations; Assure l'exactitude des données et des informations recueillies, gérées et diffusées; Respecte les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels; Visé à améliorer la qualité des demandes soumises grâce à l'efficacité des processus et des systèmes; Répond aux normes de service décrites dans l'EDT; Le PAQ comprend des rapports de surveillance et de mesure du rendement et des vérifications périodiques à l'égard de tous les services et systèmes et de toutes les enquêtes; Le PAQ comprend des enquêtes auprès des clients pour s'assurer que les services des fournisseurs ont été reçus avec un pourcentage représentant 0,5 % des demandes traitées; Le PAQ comprend des enquêtes sur la satisfaction des fournisseurs tous les deux ans pour évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'entrepreneur; Le PAQ évalue des éléments réalisés dans les deux langues officielles, ou axés sur ces deux langues; 	Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont très efficaces.	1600 points

<ul style="list-style-type: none"> Le PAQ porte sur les 13 secteurs indiqués ci-dessus. 		
<ul style="list-style-type: none"> Le PAQ est accessible et ponctuel (délai de plus de deux semaines entre l'activité et l'examen), et le personnel est attentif aux constatations; Assure l'exactitude des données et des informations recueillies, gérées et diffusées; Respecte les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels; Visé à améliorer la qualité des demandes soumises grâce à l'efficacité des processus et des systèmes; Des rapports sont présentés trimestriellement et une rétroaction est fournie au chargé de projet tous les six mois; Répond à certaines des normes de service décrites dans l'EDT; Le PAQ porte sur les 12 secteurs indiqués ci-dessus. 	Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont moyennement efficaces.	1200 points
<ul style="list-style-type: none"> Aucun échéancier n'est indiqué dans le PAQ quant au délai entre l'activité et l'examen; Assure l'exactitude des données et des informations recueillies, gérées et diffusées; Détermine des normes, mais elles vont au-delà de celles décrites dans l'EDT; Ne cherche pas de façon d'améliorer la qualité des demandes soumises grâce au processus; Respecte les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels; Des rapports sont présentés deux fois par année et aucune rétroaction n'est fournie au chargé de projet à moins qu'il n'en fasse la demande; Le PAQ porte sur 10 des 13 secteurs indiqués ci-dessus. 	Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont à peine efficaces.	800 points
<ul style="list-style-type: none"> Le PAQ ne fait pas partie de la réponse relative à l'EDT; Le PAQ n'est pas conçu pour assurer l'exactitude des données recueillies, gérées et diffusées; Le PAQ ne fournit pas une rétroaction au chargé de projet; Le programme ne respecte pas les directives 	Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement ne sont pas efficaces.	0 point

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

<p>en matière de protection des renseignements personnels;</p> <ul style="list-style-type: none">• Le PAQ porte sur moins de 10 des 13 secteurs indiqués ci-dessus;• Ne met pas l'accent sur les normes de rendement.		
--	--	--

R8 – Opérations financières
Nombre total de points disponibles pour le critère R8 – 1600 points
<p>Le cadre des opérations financières décrit la consignation, le contrôle et le rapprochement des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS; • les paiements aux fournisseurs et les recouvrements découlant de vérifications; • les paiements aux clients et les recouvrements découlant de vérifications; • les paiements aux tiers et les recouvrements découlant de vérifications. <p>Les politiques et les pratiques de contrôle financier et les rapports financiers permettent de regrouper tous les frais pour chaque fournisseur et chaque client, par province. Les paiements doivent être émis à l'intérieur des délais requis déterminés dans l'EDT, et tous les rapports financiers doivent être produits et livrés conformément aux paramètres définis dans l'EDT.</p> <p>Les méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière décrivent les méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière qui seront utilisées pour atteindre les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un contrôle interne efficace; • la séparation des tâches; • la préparation efficace de budgets; • le rapprochement sans erreur du compte du SFTDSS • la comptabilité des chèques périmés, les demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS, et le fichier de données et le rapport sur les dépenses liées aux demandes du SFTDSS; • la planification de la trésorerie et la gestion financière; • l'intégrité des données financières; • l'exactitude et la probité des données financières; • le recouvrement de fonds découlant de la vérification; • la description et le choix du moment de tous les rapports nécessaires. <p>Les politiques et pratiques financières doivent décrire les services de paiement afin de verser un paiement efficace et sécurisé aux fournisseurs, aux clients et aux tierces parties dont les demandes ont été vérifiées.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Les politiques et les pratiques du cadre de contrôle financier sont évaluées en fonction des facteurs ci-dessous.</p>
Facteur I – Méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière
<p>Mesure dans laquelle les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière proposées par le soumissionnaire sont efficaces.</p>

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<p>La proposition du soumissionnaire doit répondre aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accès aux dossiers financiers associés au SFTDSS doit être accordé au chargé de projet; • Toutes les activités de présentation de rapports et de vérification doivent être transmises au chargé de projet; • L'entrepreneur accepte d'élaborer, de documenter et de mettre en œuvre les contrôles et les procédures financiers, à l'appui des opérations financières du SFTDSS; • Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière sont clairement définies relativement aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ préparation de budgets, ○ rapprochement, ○ demande de fonds pour le paiement des demandes, ○ dépenses liées aux demandes, ○ planification de la trésorerie et gestion financière; ○ intégrité des données financières; ○ exactitude des données financières, ○ recouvrement de fonds; ○ remise des intérêts gagnés; • Les contrôles financiers incluent l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de contrôle interne des fonds dépensés; • Les contrôles incluent des vérifications indépendantes aux frais de l'entrepreneur. 	Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière sont très efficaces, puisqu'elles répondent à tous les critères.	800 points
	Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière sont moyennement efficaces, puisqu'elles répondent entièrement ou partiellement à au moins quatre critères.	600 points
	Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière sont moyennement efficaces, puisqu'elles répondent entièrement ou partiellement à au moins trois critères.	400 points
	Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière ne sont pas efficaces, puisqu'elles répondent entièrement ou partiellement à moins de trois critères.	0 point
Facteur II – Politiques et pratiques financières, et présentation de rapports		
Mesure dans laquelle les politiques et les pratiques financières du soumissionnaire pour les services de paiement sont complètes et efficaces et donnent lieu au versement du paiement exact et dans les délais voulus aux bénéficiaires.		

Éléments	Échelle d'évaluation	Points attribués
<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il satisfait aux critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Emploi d'un système souple et personnalisable de traitement de demandes assurant un service précis, efficace et sécurisé de paiement aux fournisseurs, aux clients et aux tiers approuvés; 2) Les contrôles relatifs aux paiements aux clients/fournisseurs de services sont mis en œuvre permettant ainsi de s'assurer, de façon raisonnable, que les biens ont été fournis et que les services de soins de santé ont été rendus; 3) Une méthode pour consolider les lignes de demande par fournisseur, par client, par tiers approuvé, par secteur d'avantage, par province/territoire et par région; 4) Des méthodes de détection et de correction des erreurs comptables ou des abus de pouvoir; 5) La séparation des tâches est clairement définie; 6) Un système de contrôle est mis en œuvre pour que seul le personnel autorisé puisse effectuer un paiement et que les limites de dépense soient respectées; 7) Suivi et compte rendu des montants liés aux chèques périmés; 8) Perception des montants exigibles; 9) Les rapports financiers sont présentés dans les délais prescrits indiqués à la section 6.31 de l'EDT; 10) Présentation d'un rapport du fichier de données de dépenses relatives aux demandes du SFTDSS pour chaque période de facturation; 11) La procédure utilisée pour rendre compte des transactions manuelles est incluse. 	Les politiques et pratiques financières pour les services de paiement sont très efficaces.	800 points
	Les politiques et pratiques financières pour les services de paiement sont moyennement efficaces, puisqu'au moins huit critères ont été entièrement satisfaits.	600 points
	Les politiques et pratiques financières pour les services de paiement sont à peine efficaces, puisqu'au moins six critères ont été entièrement satisfaits.	400 points
	Les politiques et pratiques financières pour les services de paiement ne sont pas efficaces, puisqu'au moins six critères n'ont pas été entièrement satisfaits.	0 point

Appendice A

**Service fédéral de traitement des demandes de soins de
santé (SFTDSS)**

pour

**Anciens Combattants Canada (ACC)
Gendarmerie royale du Canada (GRC)
Forces canadiennes (FC)**

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

TABLE DES MATIÈRES

EDT1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- 1.1 Avantages et services de santé
- 1.2 Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)
- 1.3 Modèle de prestation de services
- 1.4 Estimation du nombre de clients et de fournisseurs et du volume de demandes

EDT2.0 PORTÉE DES TRAVAUX

EDT3.0 PHASES DU PROJET DU SFTDSS

EDT4.0 EXIGENCES GÉNÉRALES

- 4.1 Langue de travail
- 4.2 Lieu des installations et du travail
- 4.3 Exigences en matière de déplacements
- 4.4 Horaire de travail
- 4.5 Innovation en matière de services
- 4.6 Modifications/flexibilité

EDT5.0 EXIGENCES LIÉES À LA PHASE PRÉALABLE À LA MISE EN OEUVRE

- 5.1 Réunions de coordination de projet
- 5.2 Plan préalable à la mise en œuvre et calendrier intégré
- 5.3 Élaboration de système/personnalisation
- 5.4 Conversion de données
- 5.5 Inscription des fournisseurs
- 5.6 Documents de nature technique ou administrative
- 5.7 Plans et matériel de communications
- 5.8 Services de production de rapports
- 5.9 Programme d'assurance de la qualité
- 5.10 Programme des services de vérification
- 5.11 Plan de continuité des activités et plan de reprise des activités
- 5.12 Mise en place de mécanismes de sécurité et protection des renseignements personnels
- 5.13 Essais opérationnels et de systèmes
- 5.14 Plan de gestion des opérations
- 5.15 Opérations financières
- 5.16 Stratégie et plan de formation
- 5.17 Transition

EDT6.0 EXIGENCES LIÉES À LA PHASE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE

- 6.1 Plan annuel des opérations et rapport connexe
- 6.2 Admission/inscription des clients
- 6.3 Carte d'identité de santé
- 6.4 Inscription des fournisseurs
- 6.5 Services de centre d'appels
- 6.6 Interface Web du SFTDSS
- 6.7 Services de traitement des demandes
- 6.8 Tableaux des avantages
- 6.9 Autorisations des services de traitement et de réadaptation

- 6.10 Soins de longue durée
- 6.11 Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)
- 6.12 Autorisations spéciales – Programme des médicaments sur ordonnance
- 6.13 Service d'examen de l'emploi des médicaments
- 6.14 Exigences techniques
- 6.15 Gestion et maintenance des systèmes
- 6.16 Services de relations avec les fournisseurs
- 6.17 Programme d'assurance de la qualité
- 6.18 Programme de vérification
- 6.19 Continuité des activités et reprise après sinistre
- 6.20 Opérations financières
- 6.21 Exigences en matière de rapports
- 6.22 Base de données de documentation et d'activité de rapport
- 6.23 Services au fur et à mesure des besoins
- 6.24 Conservation et stockage des dossiers
- 6.25 Protection des renseignements personnels
- 6.26 Sécurité
- 6.27 Formation et soutien aux utilisateurs
- 6.28 Réunions sur l'innovation
- 6.29 Rendement et normes de service

EDT7.0 EXIGENCES LIÉES À L'ACHÈVEMENT PROGRESSIF DU CONTRAT

7.1 Plan d'achèvement progressif du contrat

Annexe A	Aperçu des ministères et critères d'admissibilité des clients et des membres aux avantages pour soins de santé
Annexe B	Volumes
Annexe C	Types de rapports
Annexe D	Documents de référence
Annexe E	Acronymes/abréviations et glossaire
Annexe F	Information technique à jour
Annexe G	Ressources de l'entrepreneur

EDT 1.0 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Avantages et services pour soins de santé – FC, GRC et ACC

Les ministères fournissent un éventail de services et d'avantages pour soins de santé aux membres/clients et anciens combattants admissibles et à d'autres personnes conformément à ce qui est stipulé dans leurs règlements respectifs. Il incombe aux ministères visés de déterminer l'admissibilité d'un client. Les avantages et services pour soins de santé compris dans le STFDSS sont regroupés dans les catégories suivantes :

- Examens et traitements médicaux, chirurgicaux, psychologiques et dentaires effectués par des professionnels de la santé;
- Prothèses et aides et appareils chirurgicaux et entretien de ceux-ci;
- Adaptations au domicile pour permettre l'utilisation des prothèses, aides et appareils susmentionnés;
- Fournitures et soins de santé préventifs;
- Médicaments d'ordonnance;
- Services de réadaptation psychosociale et frais de déplacement connexes
- Déplacements à des fins médicales.

Les avantages et services auxquels les ministères ont accès sont, à des fins administratives, regroupés selon les types d'avantages ci-dessous. Ces groupes sont actuellement appelés « programmes de choix ». Les voici :

1. Aides à la vie quotidienne	8. Soins infirmiers
2. Services d'ambulance (y compris les déplacements à des fins médicales)	9. Inhalothérapie
3. Services audiologiques	10. Médicaments sur ordonnance
4. Services dentaires	11. Prothèses et orthèses
5. Services hospitaliers	12. Services paramédicaux
6. Services médicaux	13. Équipement spécial
7. Fournitures médicales	14. Soins de la vue
	15. Avantage du Programme pour l'autonomie des anciens combattants
	16. Avantages associés aux soins de longue durée

Pour la description des programmes de choix et la définition de « fournisseur », consulter l'annexe A4 de l'EDT.

1.2 Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)

Le SFTDSS inclut des services et des systèmes servant à traiter les demandes de remboursement des soins de santé d'ACC, des FC et de la GRC, à aider les clients et les fournisseurs relativement au traitement et au règlement de leurs demandes, et à assurer la conformité avec les politiques en matière de programmes d'ACC, de la GRC et des FC, y compris les pratiques de vérification, de rapports et de contrôles financiers.

Il comprend un système assorti de fonctions de gestion, de surveillance, de rapport et de traitement électronique des demandes selon l'admissibilité des clients. Les remboursements sont versés aux fournisseurs de soins de santé ou encore aux clients et aux tiers autorisés. Les fournisseurs doivent être autorisés auprès de l'entrepreneur et, par conséquent, doivent satisfaire aux critères d'inscription applicables.

Les demandes soumises par l'intermédiaire du SFTDSS et qui sont entièrement ou partiellement couvertes par d'autres régimes pourront être combinées avec, et payées par, les programmes de santé provinciaux/territoriaux, fédéraux ou de tiers avant d'être approuvées et payées par le biais du SFTDSS.

1.3 Modèle de prestation de services

Les ministères s'engagent à offrir des services faciles d'accès, équitables, respectueux et attentifs aux besoins des clients. Les clients peuvent s'attendre à des renseignements exacts, opportuns et faciles à comprendre. Grâce aux avancées récentes et futures de la technologie, le Ministère compte offrir des méthodes multivoies et multimédias pour interagir avec les clients et les fournisseurs, et continuer de faire des progrès et d'améliorer continuellement tous les services.

Les ministères améliorent le libre-service par le biais de services intégrés Web ou d'enregistrement de la voix dans la mesure du possible, ce qui permet aux clients et aux fournisseurs de services de faire leurs transactions automatisées à l'aide du téléphone ou du Web. Sachant que les clients et les fournisseurs pourraient, à l'occasion, avoir besoin d'aide pour certains points, les ministères font la promotion des services assistés par courrier, par courriel, par téléphone ou via le Web lorsqu'il est possible de rapidement résoudre une situation à l'aide de règles opérationnelles documentées et de critères objectifs. Afin de promouvoir le libre-service et le service assisté, les ministères révisent et simplifient continuellement leurs règles opérationnelles.

1.4 Estimation du nombre de clients et de fournisseurs et du volume de demandes

Le détail des estimations du nombre de clients et du volume des demandes pour les ministères figure à l'annexe B et dans un document distinct (voir le support ci-joint). Les données sur les prévisions de volume présentées à l'annexe B sont fournies uniquement à titre d'information. Bien qu'elles représentent la meilleure information actuellement disponible, le Canada ne garantit pas que ces données soient complètes ou dénuées d'erreur. Le nombre estimatif de clients et de demandes pour les ministères peut augmenter ou diminuer au cours de la durée du contrat du fait de changements aux conditions d'admissibilité ou à la législation concernant le programme.

EDT2.0 PORTÉE DES TRAVAUX

Conformément à la portée des travaux du présent contrat, l'entrepreneur doit assurer la prestation des services suivants :

1. L'inscription des clients et la création du niveau d'admissibilité applicable en fonction des données transmises par les ministères relativement aux décisions.
2. Des services de communications multivoies pour les membres/clients, les fournisseurs et les employés des ministères. Les communications englobent les produits de communication écrite, les sites Web offrant des services d'information, notamment sur l'état d'une demande et les centres d'appels dotés d'un numéro d'accès sans frais à partir du Canada ou à l'étranger. Les communications avec les employés des ministères comprennent un service de messagerie sécurisé et un échange de données sécuritaire.
3. Les services d'inscription des fournisseurs, de relations avec les fournisseurs et de

- vérification des fournisseurs.
4. Les services d'autorisation de traitements, y compris des services d'autorisation spéciale pour les demandes relatives aux médicaments sur ordonnance, pour les demandes de prédétermination de soins dentaires effectuées à l'aide du CDAnet (réseau de l'Association dentaire canadienne) et pour les demandes d'autorisation liées à d'autres services ou avantages médicaux.
 5. Le traitement manuel et électronique des demandes présentées par les clients, les tiers et les fournisseurs. Les services de traitement des demandes englobent la saisie, le suivi, la prise de décisions et le remboursement relatifs à la demande ainsi que la production et la distribution des états récapitulatifs des demandes.
 6. Des services pharmaceutiques relatifs au règlement et au traitement électronique des avantages délivrés par les pharmacies de détail et les pharmacies des FC.
 7. Un service d'examen de l'emploi des médicaments afin d'évaluer, d'analyser et d'interpréter l'emploi des médicaments par les clients/membres, leur prescription par les médecins et leur délivrance par les pharmaciens.
 8. Des opérations financières qui englobent les pratiques financières visant à demander, à rapprocher et à traiter les remboursements et les montants de recouvrement relatifs aux ministères.
 9. Des rapports sur le rendement et l'assurance de la qualité pour veiller à ce que les services et les systèmes respectent les normes de rendement.
 10. La conception, l'élaboration/la personnalisation, la mise à l'essai et la mise en œuvre d'un système qui appuie l'exécution du SFTDSS et l'interface des systèmes ministériels.
 11. Une gestion opérationnelle pour s'assurer de ce qui suit :
 - les services sont conformes aux politiques et aux normes des ministères;
 - la solution opérationnelle respecte les lois et les règlements applicables et peut être adaptée en fonction de tout changement apporté aux lois ou aux règlements;
 - les données sont exactes, sécurisées et confidentielles en tout temps; et
 - la planification et l'analyse sont menées en vue de cerner des occasions d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des services.
 12. Les services opérationnels, dont la gestion du changement, la formation, la maintenance et la gestion de système, et la production et la conservation des rapports.

EDT3.0 PHASES DU PROJET DU SFTDSS

Les travaux prévus par le présent contrat ont été divisés en les trois (3) phases de projet ci-dessous :

Phase 1 – Phase préalable à la mise en œuvre

Cette phase débute au moment de l'attribution du contrat et se termine lors de la mise en œuvre de l'exploitation et de la maintenance. L'entrepreneur doit, dans cette phase, personnaliser et/ou élaborer le système et les services, au besoin. Cette première phase représente la période où l'entrepreneur préparera la solution opérationnelle requise pour prendre la relève du fournisseur précédent quant aux activités du SFTDSS. À l'achèvement de cette phase, le SFTDSS doit être entièrement fonctionnel et l'entrepreneur doit être entièrement équipé pour offrir un service complet conformément aux normes de rendement et d'assurance de la qualité.

Phase 2 - Exploitation et maintenance

Cette phase correspond à la période du début de la mise en œuvre, c.-à-d. le jour suivant la

date finale de la phase préalable à la mise en œuvre, et elle représente le début de tous les services liés au traitement des demandes. Cette phase se termine à l'achèvement progressif du contrat.

Phase 3 - Achèvement progressif du contrat

La période d'achèvement progressif du contrat débute durant la phase d'exploitation et de maintenance, lorsque l'entrepreneur reçoit la notification écrite officielle du Canada d'une date précise de fin du contrat, et elle se termine à la date de fin en question. Durant cette période, l'entrepreneur doit mener des activités additionnelles qui assureront une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités du SFTDSS, sans interruption de la prestation des services aux ministères ou à leurs clients et fournisseurs.

L'entrepreneur doit réaliser les travaux précis exigés pour toutes les phases. Les exigences relatives à chaque phase sont énoncées aux points 4.0 à 7.0 de l'EDT. Les travaux effectués par l'entrepreneur au cours de chaque phase du contrat doivent être livrés au chargé de projet (ou à son représentant désigné) et acceptés par celui-ci.

EDT 4.0 EXIGENCES GÉNÉRALES

4.1 Langue de travail

1. Tous les produits, systèmes et services fournis par l'entrepreneur dans le cadre du contrat doivent être disponibles dans les deux langues officielles reconnues par le gouvernement fédéral (anglais et français), sauf indication contraire.

4.2 Lieu des installations et du travail

1. Tous les travaux doivent être effectués au Canada; l'ensemble des données des ministères, les services de gestion de données, les centres de données, les centres d'appels et les centres d'opérations doivent être situés au Canada, conformément aux exigences pour la gestion sécurisée de l'information. Article 6.26 de l'EDT
2. Toutes les données d'ACC, des FC et de la GRC doivent être séparées logiquement d'un ministère à l'autre et séparées de toutes autres données (p. ex. tous les autres volumes d'affaires).
3. Les centres d'opération, les centres d'appel et les sites Web doivent être accessibles par téléphone, courriel ou courrier postal sans frais par les clients/membres, les tiers autorisés et les fournisseurs à partir du Canada ainsi que de l'étranger.

4.3 Exigences de matière de déplacement

1. Sont exigés pour la prestation de services de relations avec les fournisseurs et la prestation de la formation, les déplacements vers les installations de l'administration centrale des FC, de la GRC et d'ACC, ainsi que vers d'autres installations régionales du Canada. La fréquence et la durée des déplacements varieront selon la phase du contrat.
2. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts liés à ses propres déplacements et les dépenses connexes.

4.4 Horaire de travail

1. L'entrepreneur doit fournir, au titre du SFTDSS, des services administratifs, opérationnels et de maintenance en matière de demandes de soins de santé dans les deux langues officielles durant une plage horaire fixe de 7 h 30 à 18 h, dans chaque fuseau horaire, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés du gouvernement fédéral. Un service de soutien sur appel doit être offert en dehors de la plage horaire prévue. L'interface de données électroniques (point de service) pour l'autorisation et le traitement des demandes devra toutefois être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

4.5 Innovation en matière de services

1. Dans un environnement où la technologie évolue rapidement, l'entrepreneur doit être proactif et cerner les secteurs où il fera la transition vers de nouvelles technologies pendant la durée du contrat. L'entrepreneur doit adopter des technologies novatrices dans le cadre de l'élaboration et du fonctionnement continu du système et des services, entraînant ainsi des résultats positifs pour le SFTDSS tels que : l'amélioration des services aux clients; la réduction des coûts et des erreurs; l'augmentation de l'efficacité/des normes de service.

4.6 Modifications/flexibilité

1. Les politiques et processus opérationnels des ministères feront l'objet de modifications à la suite de la mise en œuvre d'initiatives et/ou de modifications aux lois ou aux règlements. L'entrepreneur doit faire tous les ajustements nécessaires aux services et/ou aux niveaux de services prévus par ce contrat à la suite des modifications apportées.

Exigences et informations connexes

- a. L'environnement législatif, réglementaire et politique du SFTDSS peut faire l'objet de changements indépendants de la volonté du chargé de projet, qui peuvent influencer sur l'orientation des services du SFTDSS pendant la durée du contrat.
- b. Pendant la durée du contrat, il se peut que les ministères se retrouvent devant des changements considérables aux structures organisationnelles et au nombre de clients, et peut-être dans la nature et de l'étendue de l'exécution de programme.
- c. Le SFTDSS doit avoir la flexibilité voulue pour être adapté aux nouveaux besoins et priorités des ministères. Le travail doit pouvoir être réparti géographiquement au sein d'un même ministère, entre plusieurs ministères ou entre les ministères et l'entrepreneur. L'entrepreneur doit doter ses systèmes de la capacité de s'accroître et de s'adapter en fonction des augmentations ou diminutions du volume de traitement, à tout moment pendant la durée du contrat.

EDT5 PHASE PRÉALABLE À LA MISE EN OEUVRE - EXIGENCES

5.1 Réunions de coordination de projet

1. L'entrepreneur doit participer à la ou aux réunions initiales de coordination du projet avec le chargé de projet pour déterminer les contacts et les intervenants appropriés, pour confirmer les modifications nécessaires aux plans proposés par l'entrepreneur et pour repérer et résoudre d'autres préoccupations concernant le démarrage du projet.

5.2 Plan préalable à la mise en œuvre et calendrier intégré

1. L'entrepreneur doit lancer son plan préalable à la mise en œuvre, tel qu'accepté par le chargé de projet, et gérer la phase préalable à la mise en œuvre conformément à ce plan.

Exigences et informations connexes

- a. Le chargé de projet donnera des commentaires et, au besoin, fournira des recommandations à l'entrepreneur concernant des modifications à apporter au plan préalable de mise en œuvre et au calendrier intégré. L'entrepreneur doit revoir le plan, au besoin, et obtenir l'approbation finale du plan auprès du chargé de projet dans les 25 jours ouvrables suivant la date d'attribution du contrat. Le plan - et la façon il est géré - doit se fonder sur les pratiques exemplaires en gestion de projets.
- b. Le plan préalable à la mise en œuvre et le calendrier intégré doivent comprendre toutes les activités nécessaires au respect assuré des exigences précisées dans l'EDT. L'entrepreneur doit clairement déterminer les tâches, les jalons, les livrables, les dépendances, l'accumulation de ressources et le calendrier de référence de toutes les activités requises pour réaliser avec succès la phase préalable à la mise en œuvre. Le plan préalable à la mise en œuvre et le calendrier intégré doivent démontrer que tous les services et les systèmes décrits dans l'EDT sont prêts pour la mise en œuvre, qu'ils ont été testés à temps pour corriger les lacunes et qu'ils sont certifiés et accrédités avant la date de début de la phase d'exploitation et de maintenance. Dans les cas où une activité quelconque nécessite l'approbation du chargé de projet, l'entrepreneur doit prévoir 10 jours ouvrables. Les activités décrites dans le plan préalable à la mise en œuvre comprennent notamment les suivantes :
 - Élaboration de système/personnalisation (*article 5.3*)
 - Plan de conversion de données (*article 5.4*)
 - Inscription des fournisseurs (*article 5.5*)
 - Documents de nature technique ou administrative (*article 5.6*)
 - Plans et matériel de communications (*article 5.7*)
 - Services de production de rapports (*article 5.8*)
 - Programme d'assurance de la qualité (*article 5.9*)
 - Services de vérification et programme de détection (*article 5.10*)
 - Continuité des activités et reprise après sinistre (*article 5.11*)
 - Mise en place de mécanismes de sécurité et protection des renseignements personnels (*article 5.12*)
 - Essais opérationnels et de systèmes (*article 5.13*)
 - Plan de gestion des opérations (*article 5.14*)

- Opérations financières (*article 5.15*)
- Stratégie et plan de formation (*article 5.16*)
- Transition (*Article 5.17*)

Le plan préalable à la mise en œuvre de l'entrepreneur doit également comprendre ce qui suit :

- Une première évaluation et analyse des risques indiquant la nature de chaque risque préalable à la mise en œuvre, si ce risque peut être contrôlé ou évité, sa probabilité d'occurrence, son incidence possible sur la prestation des services et une solide stratégie de réduction de ce risque.
 - Une structure de gouvernance pour la phase préalable à la mise en œuvre qui énonce clairement la gouvernance du projet, notamment l'équipe de gestion des opérations, l'équipe de gestion qui représente les ministères, l'équipe de gestion de la mise en œuvre préalable, les comités de surveillance, les groupes de travail, etc. La structure doit indiquer à quel moment les employés des ministères doivent participer et quelles mesures décisionnelles seront appliquées pour veiller à une prise de décision rapide relativement au projet et à la prestation des services en temps opportun.
- c. L'entrepreneur doit, deux fois par mois, fournir des rapports sur l'état d'avancement de la mise en œuvre par rapport au calendrier du plan préalable à la mise en œuvre. Il doit également participer à des réunions hebdomadaires dans le but d'informer le chargé de projet de l'état d'avancement des rapports d'étape écrits, de discuter de problèmes et de les résoudre et de gérer le changement tout au long de la période préalable à la mise en œuvre. Ces réunions se dérouleront par téléconférence ou par vidéoconférence, et des réunions mensuelles en personne auront lieu en alternance à l'emplacement de l'entrepreneur et à l'administration centrale d'ACC à Charlottetown.

5.3 Élaboration de système/personnalisation

1. L'entrepreneur doit réunir et documenter des exigences opérationnelles détaillées à partir desquelles les services et les systèmes seront adaptés/personnalisés/conçus. Le chargé de projet doit signer ces exigences détaillées en guise d'approbation. L'entrepreneur doit consulter les employés experts en la matière des ministères désignés et collaborer avec eux pour s'assurer que le ou les documents sur les exigences opérationnelles (DEO) reflètent précisément les exigences détaillées de chaque ministère relativement au SFTDSS.
2. L'entrepreneur doit élaborer et/ou personnaliser son système pour s'assurer que toutes les exigences techniques relatives au SFTDSS sont satisfaites. (EDT 6.14 – Exigences techniques)
3. L'entrepreneur doit assurer une connectivité et une compatibilité intégrales avec l'infrastructure technique des ministères partenaires du SFTDSS.
4. Les solutions de l'entrepreneur et les services utilisés dans le cadre de l'exécution du SFTDSS doivent respecter les protocoles et les normes pancanadiennes sur l'information de santé. La composante de système du plan préalable à la mise en œuvre de l'entrepreneur doit décrire les protocoles et les normes pancanadiennes sur l'information de santé que l'entrepreneur mettra en œuvre, de même que le plan de l'entrepreneur en matière de gestion de l'évolution des normes. Les coûts et les activités nécessaires aux modifications découlant de l'évolution des normes seront gérés par le processus d'autorisation de tâches. Le chargé

de projet pourrait demander que l'entrepreneur fasse l'objet d'une vérification de la conformité pour s'assurer du respect des normes pancanadiennes sur l'information de santé.

5.4 Conversion de données

1. L'entrepreneur titulaire doit, tel que précisé par les ministères, faire la conversion de données et charger jusqu'à un maximum de 7 ans de données du SFTDSS de l'entrepreneur précédent à son SFTDSS. Il doit également transporter et entreposer une partie des dossiers d'archives de l'entrepreneur précédent. Le chargé de projet recevra les données qui lui seront envoyées par l'entrepreneur titulaire. Les données à convertir seront fournies à l'entrepreneur titulaire conformément au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré approuvés.

Article 6.24 de l'EDT.

Exigences et informations connexes

- a. Pour ce qui est de la conversion de données, l'entrepreneur doit :
 - fournir un plan et une stratégie de conversion;
 - fournir des systèmes et une méthode de conversion pour convertir toutes les données nécessaires du SFTDSS précédent au SFTDSS de l'entrepreneur titulaire;
 - s'assurer que les données converties feront également partie du chargement initial dans la composante de gestion de l'information et de production de rapports du SFTDSS;
 - convertir et charger les données, et s'assurer que toute conversion et tout chargement de données sont exacts et dûment terminés et que la continuité des données est maintenue;
 - réaliser un examen d'assurance de la qualité et établir un rapport sur les enregistrements rejetés pour chaque ministère;
 - veiller au maintien de la protection et de la sécurité des renseignements tout au long de l'exercice de conversion et de chargement de données;
 - entreposer les données sur les clients à l'aide du numéro d'identification principal pour chaque ministère même lorsque les données pourraient être entreposées dans le système existant à l'aide d'un autre identificateur client;
 - effectuer différents rapprochements de dossiers clients actifs et inactifs convertis avec les mêmes dossiers des systèmes sources de dossiers des ministères;
 - s'assurer que les données utilisées pour créer et tenir à jour l'information sur les avantages des programmes des ministères, que les règles/contrôles en matière de décision et que les tableaux de données sont à jour en date du début de la phase d'exploitation et de maintenance;
 - veiller à ce que les contrôles en matière de décision soient à jour en date de la mise en œuvre.
- b. Pour ce qui est du transfert des fichiers non électroniques, l'entrepreneur doit :
 - entreposer les dossiers et formulaires papier traités par l'entrepreneur précédent durant la période de sept ans précédant la date de mise en œuvre;
 - assurer le transport et l'espace physique d'entreposage pour les fichiers non électroniques.

5.5 Inscription des fournisseurs

1. L'entrepreneur doit élaborer un plan et une stratégie d'inscription des fournisseurs en vue de

procéder à la réinscription des fournisseurs avant la date de mise en œuvre.

Exigences et informations connexes

- a) La stratégie d'inscription des fournisseurs doit décrire la façon dont l'entrepreneur inscrira de nouveau les fournisseurs et la façon dont l'entrepreneur traitera les dossiers actuels actifs des fournisseurs non réinscrits au moment de la mise en œuvre.
- b) L'inscription des fournisseurs doit être conforme aux services d'inscription des fournisseurs définis à l'article 6.4 de l'EDT. Tout le matériel de communication à remettre aux fournisseurs doit d'abord être soumis à l'approbation du chargé de projet.
- c) À la suite de l'attribution du contrat, l'entrepreneur se verra remettre une liste des fournisseurs actuels actifs ainsi que des fournisseurs radiés.

5.6 Documents de nature technique ou administrative

1. L'entrepreneur doit élaborer et fournir tous les manuels relatifs aux procédures normalisées d'exploitation du SFTDSS qui comprendront toutes les procédures et tous les processus nécessaires pour livrer, gérer et maintenir les services et les systèmes définis dans le présent EDT. Le manuel sur les procédures normalisées d'exploitation doit être facile à utiliser, permettre les recherches, et être conçu pour le Web. Il doit également être publié sur le site Web de documentation et d'activité de rapport pour consultation par le personnel autorisé à compter de la date de mise en œuvre. L'entrepreneur doit faire en sorte que la version affichée dans la base de données soit à jour et que tous les changements convenus par le chargé de projet et l'entrepreneur soient signalés dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
2. L'entrepreneur doit élaborer et distribuer un manuel de l'utilisateur final qui fournira des directives sur l'utilisation du système, la navigation parmi les composantes du système et les outils de communication électronique auxquels, s'il y a lieu, ont accès les utilisateurs des ministères partenaires du SFTDSS. L'entrepreneur doit afficher dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS une copie électronique à jour du manuel dans chaque langue officielle et dans un format permettant les recherches.
Article 6.22 de l'EDT
3. L'entrepreneur doit rédiger, distribuer et tenir à jour un document de conception de systèmes qui décrit toutes les composantes de système nécessaires à la prestation des services énoncés dans l'EDT.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit remettre tout document technique de format électronique au chargé de projet pour approbation. La version définitive du document sera établie en tenant compte des commentaires du chargé de projet et son élaboration, sa mise à l'essai et sa mise en œuvre débiteront après l'obtention de l'autorisation du chargé de projet.
- b. Tous les documents doivent être tenus à jour pendant toute la durée du contrat et doivent être ajoutés à la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS, en permettant l'accès des utilisateurs autorisés à des documents particuliers.
- c. Le document de conception de systèmes doit comprendre ce qui suit :
 - Les spécifications fonctionnelles doivent indiquer tous les détails de la conception de systèmes et des pages de site Web, et elles doivent comprendre les diagrammes de classes, de composantes, d'activités, d'utilisation de cas, de

séquences et tout autre diagramme, au besoin. Les spécifications doivent notamment inclure : entrée, sortie, interface, matériel et logiciels, écrans de communication de données, rapports, logique de vérification des demandes, règles sur le contrôle de données, gestion des données, disposition de fichiers, dictionnaire de données, diagramme ou structure de la base de données et flux de données, tableaux de données et logique connexe.

- Les spécifications fonctionnelles doivent également préciser les mécanismes de sécurité, l'architecture de sécurité, la conception des composantes et les mesures de protection du fonctionnement du service).
 - Les documents relatifs à la conception architecturale y compris le matériel, les logiciels, l'équipement, le réseau, la sécurité ainsi que les diagrammes et les recommandations à l'égard de toutes les composantes de système.
 - La conception architecturale doit également préciser la façon dont les mécanismes de sécurité doivent être intégrés à l'architecture pour satisfaire les exigences en matière de sécurité.
4. La trousse de documentation sur le système doit comprendre les éléments suivants :
- la documentation sur la mise au point du système comprenant toutes les phases du cycle de mise au point;
 - le processus de gestion des versions et de leur diffusion, et le processus d'assurance de la qualité;
 - les normes des systèmes et les documents techniques.

5.7 Plans et matériel de communications

1. L'entrepreneur doit présenter un plan de communications conforme au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré en vue d'établir et de maintenir des communications continues avec les ministères, les fournisseurs et les clients et de veiller ainsi à une transition harmonieuse ininterrompue entre les contrats et tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance.

Exigences et informations connexes

- a) Le plan de communications doit comprendre au moins trois voies de communication – communication web/courriel, communication écrite et centre d'appels – et doit indiquer les livrables, les calendriers de mise en œuvre et les dépendances.
- b) Le plan de communications de l'entrepreneur doit aborder l'élaboration et la distribution des divers produits de communications en incluant une stratégie relative au matériel de communication qui démontre comment le matériel de communication requis sera élaboré (trousses pour les clients, y compris les brochures et les cartes, ainsi que les trousses pour les fournisseurs, les bulletins et les lettres). La stratégie relative au matériel de communication doit être remise au chargé de projet et approuvée par celui-ci.
- c) Le plan de communications doit notamment comprendre des stratégies visant à :
 - informer les fournisseurs des services couverts par le SFTDSS et de la procédure relative aux demandes d'autorisation et de remboursement;
 - offrir aux fournisseurs des vérifications et prédéterminations relatives à l'admissibilité des clients et des services;

- obtenir l'attestation du fournisseur pour ce qui est de l'accord de soumission de demandes et des exigences de vérification;
- informer les fournisseurs relativement à l'utilisation des coordonnées de leurs personnes-ressources;
- concevoir et exploiter un ou des centres d'appels à l'intention des employés des ministères, des fournisseurs et des clients, y compris les scripts nécessaires;
- remettre des brochures de renseignements aux fournisseurs et aux clients et des cartes d'identité de santé;
- fournir une base de données de documentation et d'activité de rapport sûre dans laquelle des rapports précis, des documents tels que du matériel de formation, de notes de diffusion, des conseils à l'utilisateur et des outils seront versés et publiés sur le site aux fins de consultation par le personnel autorisé des trois ministères visés. De plus, ce site doit fournir des outils Web pour la gestion de problèmes et de rapports d'incidence, de demandes de modifications et de versions et de configurations se rapportant à toutes les phases du contrat. Le site Web de documentation et d'activité de rapport doit contenir des menus et des fonctions de recherche. Ce site doit être entièrement fonctionnel de sorte à fournir un appui durant la phase préalable à la mise en œuvre et tout au long de la phase d'exploitation et de la période d'achèvement progressif du contrat;
- élaborer des procédures opérationnelles et des manuels de l'utilisateur et les publier sur le site Web de documentation et d'activité de rapport;
- offrir un mécanisme Web sûr pour les clients, les fournisseurs et les employés des ministères partenaires leur permettant d'exécuter les fonctions de consultation et de mise à jour qu'ils sont autorisés à exécuter. Cela comprend les demandes de remboursement des fournisseurs, les demandes d'information relatives à l'historique des demandes, à l'historique des paiements et aux autorisations et à l'état des demandes de remboursement ou des demandes de préautorisation. Les renseignements détaillés disponibles à l'égard des demandes pouvant être consultées sur le site doivent comprendre ce qui suit : date de présentation de la demande, numéro d'inscription de la demande, groupe d'avantages, description du service, montant demandé, numéro de facture, statut paiement effectué ou en cours de traitement, montant déduit et montant payé. Les notes relatives aux paiements doivent décrire les paiements effectués et expliquer tout montant déduit;
- le site Web des communications doit permettre aux clients d'utiliser le libre-service. Par exemple, un client sera en mesure d'obtenir des renseignements sur son admissibilité à des types d'avantages particuliers ou d'obtenir des descriptions d'avantages, et le site Web permettra aux fournisseurs ou aux clients de vérifier si la couverture d'un médicament ou d'un autre avantage nécessite une préautorisation ou si le besoin d'un médicament particulier ou d'un autre avantage est lié à une affection pour laquelle le client est admissible en vertu du Programme de prestations d'invalidité d'ACC;
- le site Web des communications doit permettre aux fournisseurs inscrits de présenter des demandes de prédétermination en fournissant l'identificateur client, les détails relatifs au service et les coûts. Les demandes de prédétermination présentées par les fournisseurs doivent être répondues de façon immédiate. Lorsque la réponse indique qu'une préautorisation est nécessaire, le site Web sécurisé doit permettre au fournisseur de présenter une demande de préautorisation sans devoir inscrire de nouveau tous les détails de la demande. Les ministères partenaires du SFTDSS fourniront les règles de

décision à l'appui du processus décisionnel fondé sur les règles. Par exemple, au moment de l'attribution du contrat, ACC fournira un tableau qui fera le lien entre les codes médicaux de pension prévus par le Programme de prestations d'invalidité et les avantages particuliers énoncés dans les tableaux des avantages;

- le site Web des communications doit permettre aux fournisseurs de télécharger des formulaires, des bulletins et des brochures, les tableaux des avantages et doit leur permettre de s'inscrire à titre de fournisseur du SFTDSS, d'approuver l'accord de soumission de demandes, d'obtenir de l'information sur l'inscription et de mettre à jour leur propre information consignée dans le système. Par l'entremise du site Web, les clients doivent pouvoir demander un remplacement de cartes, trouver les renseignements sur les fournisseurs à proximité, télécharger des formulaires et du matériel de communication et présenter des demandes de mises à jour de renseignements.

- d) Tout le matériel de communication élaboré par l'entrepreneur doit être disponible en anglais et en français. Des communications destinées aux clients doivent également être offertes, sur demande, pour répondre à des besoins spéciaux, par exemple des documents imprimés en gros caractères ou sous forme d'enregistrements audio. Tout le matériel de communication doit être approuvé par le chargé de projet avant sa diffusion.

5.8 Services de production de rapports

1. L'entrepreneur doit déterminer les systèmes et les services nécessaires au respect des exigences de production de rapports énoncés à l'article 6.21 de l'EDT.
2. Selon la rétroaction du chargé de projet, l'entrepreneur doit réviser et finaliser la description des services de production de rapports et la soumettre à l'approbation du chargé de projet, conformément au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit fournir, par le biais du SFTDSS, un système de rapports de gestion de l'information permettant de produire des rapports statiques et programmés en plus de pouvoir effectuer des interrogations prédéfinies et ponctuelles.
- b. L'entrepreneur doit collaborer avec le chargé de projet et les intervenants des ministères pour établir des interrogations et formats prédéfinis correspondant aux exigences des ministères en matière de rapports.

5.9 Programme d'assurance de la qualité

1. L'entrepreneur doit présenter au chargé de projet un plan du programme d'assurance de la qualité conforme aux exigences énoncées à l'article 6.17 de l'EDT ainsi qu'au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré.
2. Selon la rétroaction du chargé de projet, l'entrepreneur doit réviser et finaliser la description du programme d'assurance de la qualité et la soumettre à l'approbation du chargé de projet, conformément au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré.

5.10 Services de vérification et programme de détection

1. L'entrepreneur doit présenter au chargé de projet un plan de programme de services de vérification conforme aux exigences énoncées à l'article 6.18 de l'EDT ainsi qu'au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré.
2. Selon la rétroaction du chargé de projet, l'entrepreneur doit réviser et finaliser la description du programme de services de vérification et la soumettre à l'approbation du chargé de projet, conformément au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré.

5.11 Continuité des activités et reprise après sinistre

1. L'entrepreneur doit soumettre à l'examen du chargé de projet un plan de continuité des activités (PCA) et un plan de reprise après sinistre (PRS) conformes au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré. L'entrepreneur doit mettre la dernière main aux PCA et PRS après avoir obtenu l'approbation du chargé de projet.

Exigences et informations connexes

- a. Le PRS de l'entrepreneur doit comprendre ce qui suit :
 - sauvegarde et reprise des systèmes de TI;
 - sauvegarde et reprise des locaux et de l'équipement essentiel;
 - sauvegarde et reprise du service à la clientèle;
 - sauvegarde et reprise de l'administration et des activités;
 - sauvegarde et reprise de l'information et de la documentation;
 - délais de reprise, y compris l'objectif de point de reprise (OPR – durée entre les sauvegardes disponibles); et l'objectif de temps de reprise (OTR) – délai après un sinistre, après lequel les activités doivent reprendre pour éviter la perte de continuité des activités.
- b. Le site de reprise après sinistre doit pouvoir assumer les services de production dans un délai de quatre (4) heures après une panne du site principal. Ce site doit, en cas de perte totale du site principal, pouvoir fournir des services répondant aux critères définis dans la section sur les normes de rendement et de service et sur l'assurance de la qualité.
Article 6.29 de l'EDT
- c. L'entrepreneur doit s'assurer que le PCA démontre que les services et produits livrables essentiels aux activités, dont la réception des demandes, la prise de décision, le paiement, la conservation de l'historique des demandes ainsi que les services du centre d'appels pour les fournisseurs, continueront d'être offerts aux fournisseurs et aux clients pendant une perturbation du service, selon les objectifs de temps de panne et de temps de reprise établis. Article 6.29 de l'EDT
- d. Le PCA de l'entrepreneur doit démontrer que l'entrepreneur a une politique de continuité des activités et une structure de gouvernance qui comprennent l'engagement de la haute direction. Le PCA doit également inclure la détermination des ressources nécessaires pour appuyer la continuité des activités, y compris le personnel, l'information, l'équipement, les opérations financières, les avis juridiques, la protection de l'infrastructure et les locaux.

L'entrepreneur doit mettre sur pied des équipes de reprise dans le cadre du PCA et en assurer le maintien.

- e. Le PCA et le PRS de l'entrepreneur doivent également tenir compte de ce qui suit :
- identification de toutes les fonctions, services et ressources essentielles (personnel, information, biens, équipement, infrastructure de communications et installations sécuritaires);
 - les stratégies d'atténuation visant à réduire les interruptions et les mesures à prendre en cas d'échec de l'atténuation;
 - les activités et les procédés applicables à toutes les activités menées durant la période précédant la perturbation, la période de la perturbation et celle suivant la perturbation y compris, par exemple, les listes d'appels, l'information sur les fournisseurs et les interdépendances. Pour l'information de reprise concernant les systèmes de gestion des données, l'information de reprise doit inclure une méthode pour valider et vérifier l'intégrité et la complétude des systèmes restaurés de données et de gestion des données;
 - toutes les interdépendances entre l'entrepreneur et ses fournisseurs, vendeurs et sous-traitants par rapport à l'ensemble du plan PCA. L'entrepreneur principal doit veiller à ce que les sous-traitants, fournisseurs et vendeurs puissent respecter le plan de PCA approuvé;
 - veiller à ce que les activités de PCA concernant les systèmes et les services soient conformes à l'exigence précisée dans le présent EDT.

5.12 Mise en place de mécanismes de sécurité et protection des renseignements personnels

1. L'entrepreneur doit certifier par les moyens suivants que les systèmes et les services du SFTDSS satisfont aux exigences de sécurité détaillées dans l'EDT avant la date de mise en œuvre.

Exigences et informations connexes

- a. Le chargé de projet réalisera une évaluation de la menace et des risques (EMR) des systèmes et des services du SFTDSS avant la date de mise en œuvre. Les résultats de cet examen seront présentés à l'entrepreneur sous forme de rapport d'EMR. Cette EMR suivra la « Méthodologie harmonisée d'EMR » approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) (dans sa version en vigueur au moment de la réalisation de l'EMR). L'entrepreneur devra corriger, à ses frais, tous les manquements aux exigences de l'EDT détectés dans le cadre de cette évaluation et fournir un rapport sur les mesures correctives qui ont été prises. L'entrepreneur devra donner accès à ses installations, sa documentation et ses ressources, et devra fournir tous les locaux, téléphones, ordinateurs, etc. qui sont nécessaires à la réalisation de cette évaluation.

Voici ce à quoi servent les étapes d'une évaluation des menaces et des risques :

- discerner et classer l'information et les actifs connexes selon leur sensibilité;
- évaluer les menaces et vulnérabilités qui pourraient influencer sur l'exécution d'un programme ou la prestation d'un service particulier visé par l'EDT;
- déterminer le niveau du risque en fonction des mesures de protection et des vulnérabilités actuels de système;

- recommander des mesures de protection supplémentaires à mettre en œuvre par l'entrepreneur pour atténuer le risque au niveau de risque cible déterminé.
2. L'entrepreneur est entièrement responsable de s'assurer que les systèmes et les services du SFTDSS satisfont à toutes les normes de protection des renseignements personnels prévues dans le contrat avant la date de mise en œuvre.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit élaborer un document sur les activités de protection des renseignements personnels qui doit être tenu à jour tout au long de la durée de vie du contrat et être publié sur le site Web de documentation et d'activité de rapport. Le document sur les activités de protection des renseignements personnels doit notamment décrire ce qui suit :
- l'infrastructure de protection des renseignements personnels de l'entrepreneur;
 - les rôles et les responsabilités des employés et des sous-traitants et comment ils interagiront avec les ministères;
 - un plan visant à s'assurer que les employés et les sous-traitants de l'entrepreneur connaissent et respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels;
 - la façon dont les exigences en matière de protection des renseignements personnels doivent être satisfaites au départ, puis gérées, surveillées et maintenues, y compris les mesures prises pour respecter les exigences législatives;
 - un aperçu opérationnel des mesures prises par l'entrepreneur en vue de prévenir et de détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et d'intervenir, le cas échéant, et de s'en remettre.

5.13 Essais opérationnels et de systèmes

1. L'entrepreneur doit élaborer un plan et une stratégie exhaustifs de mise à l'essai afin de vérifier si les systèmes, les services et les processus respectent les exigences énoncées dans l'EDT. Le plan et la stratégie de mise à l'essai doivent être approuvés par le chargé de projet, et les essais doivent être menés conformément au plan de mise à l'essai approuvé, au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré. Le personnel des ministères participera aux essais d'acceptation par l'utilisateur, au besoin.

Exigences et informations connexes

- a. Le plan de mise à l'essai doit cerner les caractéristiques opérationnelles et de traitement de demandes à mettre à l'essai, l'approche de la mise à l'essai, les livrables, les échéanciers, les risques et les stratégies d'atténuation, les parties concernées et les critères de réussite ou d'échec. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les systèmes, services et rapports font l'objet d'essais et obtiennent des résultats positifs. Il doit soumettre à l'approbation du chargé de projet un rapport d'achèvement de la mise à l'essai.
- b. Les essais doivent comprendre les essais de système, les essais d'intégration, les essais de régression, les essais sous contrainte et les essais de performance, les essais fonctionnels, les essais de sécurité, les essais d'acceptation, la validation des charges de

données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et la production de rapports.

- c. L'entrepreneur doit démontrer, au moyen d'un exercice de simulation à un poste de travail type, à la satisfaction du chargé de projet, que tous les systèmes et services fonctionnent correctement. Cet exercice doit simuler un environnement de travail type et valider les services, les processus, les procédures, les extrants, les interfaces, les connaissances des employés et les systèmes mis au point. Les employés des ministères participeront à l'exercice en vue de tester les processus et les systèmes qui devront être utilisés par les employés des ministères. L'entrepreneur doit fournir le matériel, les installations, le personnel et l'accès aux systèmes qui sont nécessaires pour mener l'exercice de simulation à un poste de travail type. L'entrepreneur doit préparer et présenter au chargé de projet un rapport de simulation qui cerne les réussites, les questions, les problèmes et la marche à suivre proposée, y compris l'échéancier relatif aux mesures correctives à prendre avant la date de mise en œuvre.
- d. Les essais et les installations d'essai doivent être conformes aux normes de la Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI) et aux exigences de la Politique du gouvernement sur la sécurité (PGS), et doivent refléter l'environnement de production. Avant de recevoir des données, l'entrepreneur devra fournir la preuve écrite que les normes de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) sont respectées. Toutes les données utilisées lors des essais doivent être masquées pour assurer que tous les renseignements sur les clients et les membres sont dépersonnalisés ou conservés dans un lieu sécurisé et approuvé au même niveau que celui de l'environnement de production. Tous les employés qui ont accès aux données réelles doivent détenir l'habilitation de sécurité appropriée.
- e. L'entrepreneur doit prêter soutien aux fournisseurs et aux vendeurs de logiciels pour ce qui est de la mise à l'essai de leur logiciel avec les serveurs et le système de traitement des demandes de l'entrepreneur et il doit démontrer que les fournisseurs peuvent présenter des demandes par voie électronique en utilisant le logiciel de divers vendeurs.

5.14 Plan de gestion des opérations

1. L'entrepreneur doit élaborer, mener à bien et soumettre une stratégie de gestion des opérations du SFTDSS qui décrit la façon dont l'entrepreneur mettra en œuvre les services et les pratiques de gestion qui veilleront à ce que les exigences énoncées dans l'EDT soient exécutées comme prévu. La stratégie de gestion des opérations doit être soumise à l'approbation du chargé de projet et doit respecter le plan préalable à la mise en œuvre et le calendrier intégré. Tout changement apporté à la stratégie de gestion des opérations doit être approuvé par le chargé de projet.

Exigences et informations connexes

- a. Le plan de gestion des opérations doit au moins comprendre ce qui suit :
 - une description des principaux objectifs par rapport auxquels le SFTDSS sera mis en œuvre;
 - un organigramme et une structure de gouvernance qui démontrent une bonne compréhension de la portée, des buts, des particularités et des objectifs en matière de gestion du SFTDSS;
 - les jalons et les livrables, le calendrier de mise en œuvre proposé, un plan d'accumulation

- de ressources, la détermination des risques et des stratégies d'atténuation;
 - les processus de résolution de conflits à mettre sur pied pour assurer la résolution rapide de tout conflit entre l'entrepreneur et l'équipe de gestion des ministères;
 - un plan d'urgence pour assurer la continuité du service au cas où le personnel clé n'est pas disponible. Ce plan doit aborder les aspects suivants : les remplacements, le recrutement, l'obtention des cotes de sécurité et la formation du personnel de remplacement;
 - une stratégie de communication décrivant les méthodes de communication qui permettront d'assurer une liaison régulière avec les fournisseurs, les utilisateurs des ministères et les fournisseurs de logiciels et d'informer ainsi tous les intervenants des changements et des mises à jour;
 - une évaluation des risques indiquant les risques majeurs pertinents, la possibilité de contrôler, d'éviter ou d'atténuer chaque risque, la probabilité d'occurrence, l'impact éventuel sur la prestation des services et une solide stratégie d'atténuation des risques au cours de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat;
 - la méthode utilisée par l'entrepreneur pour évaluer et démontrer le respect des exigences opérationnelles;
 - la stratégie visant à assurer un service de qualité aux fournisseurs et aux clients ainsi qu'une description du processus utilisé pour surveiller et assurer le respect des normes de service établies;
 - la stratégie visant à surveiller la facturation et le traitement des demandes pour s'assurer que les trop-payés sont cernés et corrigés;
 - la stratégie visant à surveiller les activités des employés de l'entrepreneur et à s'assurer que les erreurs, les inefficacités ou la tromperie sont cernées, évitées et corrigées;
 - la stratégie de gestion du changement organisationnel, les outils et les processus pour gérer les changements en fonction des demandes opérationnelles, une analyse de système et un appui aux changements, les modifications apportées aux procédures et aux politiques en vue de maintenir les normes de service;
 - le plan relatif aux réunions trimestrielles avec les partenaires dans le cadre desquelles l'entrepreneur doit planifier, préparer et organiser les réunions trimestrielles avec le chargé de projet et les représentants des trois ministères. Ces réunions visent à discuter des changements prévus aux politiques et aux procédures et à établir des stratégies connexes de même qu'à servir de forum pour l'échange de renseignements; et
 - le fonctionnement et la maintenance des systèmes et des services pour ce qui est de la base de données, des systèmes et des services qui appuient les autorisations, la gestion des demandes et la prise de décisions connexes ainsi que les fonctions du centre d'appels.
2. L'entrepreneur doit élaborer, mener à bien puis soumettre un plan annuel des opérations pour la période correspondant à la date du début de la phase d'exploitation et de maintenance, jusqu'à la fin des douze (12) premiers mois d'opérations. Les exigences du plan annuel des opérations sont énoncées à l'article 6.1 de l'EDT.

5.15 Opérations financières

1. L'entrepreneur doit fournir un cadre de contrôle financier et des procédures d'opérations financières qui doivent être détaillés en fonction de l'enregistrement, du contrôle et du rapprochement des éléments suivants : comptes des institutions financières, demandes de fonds pour le paiement des demandes de soins de santé du SFTDSS, paiements aux fournisseurs, aux clients et aux tiers et recouvrements à la suite de vérifications.

L'entrepreneur doit aussi adopter les politiques et les pratiques et mettre en place les rapports financiers permettant les tâches suivantes : regrouper tous les frais par fournisseur et par client, selon la province, générer les paiements dans les délais requis indiqués dans l'EDT, et produire et livrer tous les rapports financiers conformément aux paramètres définis dans l'EDT.

2. Le cadre de contrôle financier de l'entrepreneur doit décrire les politiques et pratiques financières de celui-ci et inclure des processus et procédures de planification et de contrôle de la gestion financière qui seront utilisés afin d'obtenir les résultats suivants : budgétisation efficace, rapprochement sans erreur du compte du SFTDSS, demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS ainsi que fichier et rapport de données sur les dépenses au titre des demandes du SFTDSS, planification des flux de trésorerie et gestion financière, intégrité des données financières, exactitude et probité des données financières, recouvrements de fonds à la suite de vérifications, remise de l'intérêt gagné sur les fonds au chargé de projet, description des rapports requis et indication de leur fréquence. Les politiques et pratiques financières doivent décrire les services de paiement permettant d'assurer des paiements efficaces et sûrs aux fournisseurs, aux clients et aux tiers pour les demandes vérifiées.
3. L'entrepreneur doit élaborer, documenter et mettre en œuvre les processus et procédures de contrôle financier, à l'appui des opérations financières du SFTDSS. Ces contrôles et procédures doivent être documentés dans le Manuel sur les procédures normalisées d'exploitation du SFTDSS (voir l'article 5.6 de l'EDT) et maintenues à jour par l'entrepreneur. Les procédures et contrôles financiers et les changements subséquents qui en découlent doivent être approuvés par le chargé de projet et être publiés sur le site Web de documentation et d'activité de rapport.

5.16 Stratégie et plan de formation

1. L'entrepreneur doit fournir une stratégie et un plan de formation en vue de la prestation de la formation aux employés des ministères avant la mise en œuvre du SFTDSS. La stratégie de formation doit être propre à chaque ministère et comprendre une méthodologie, des programmes de formation décrivant les procédures détaillées d'accès au système et les processus administratifs, un énoncé des besoins en ressources et un calendrier de mise en œuvre. La stratégie et le plan de formation doivent être remis au chargé de projet et approuvés par celui-ci.
2. Avant le début de la phase d'exploitation et de maintenance, l'entrepreneur doit préparer et offrir de la formation au personnel des ministères visés qui travaillent dans de nombreux sites partout au Canada. Voici le nombre approximatif d'employés ayant besoin d'une formation :
 - 500 employés d'ACC qui travaillent à l'administration centrale et dans les bureaux de district et régionaux;
 - 190 employés des FC qui travaillent à l'administration centrale et dans les centres de services de santé;
 - 100 employés de la GRC qui travaillent dans 12 emplacements compris dans le réseau des services de santé.
 La structure ministérielle et les emplacements figurent à l'appendice A de l'EDT.

Exigences et informations connexes

- a. La formation et les documents connexes doivent être fournis dans les deux langues

officielles. Les documents de formation doivent comprendre un manuel de l'utilisateur du système.

- b. L'entrepreneur doit collaborer avec les membres de chacun des ministères pour adapter le matériel de formation en fonction des besoins de chaque ministère, et le chargé de projet doit donner l'approbation finale de la trousse de formation.
- c. L'entrepreneur doit présenter, au moment de la formation, une trousse de formation préapprouvée destinée à aider les utilisateurs à connaître le système et les outils de communication et à servir de documentation de soutien sous forme électronique. Cette trousse doit être un complément de la documentation d'utilisation détaillée.
- d. Les données et les documents utilisés aux fins de formation ne doivent contenir aucun renseignement PROTÉGÉ. Les données sur les clients contenues dans l'environnement de formation doivent être masquées de sorte à s'assurer que toutes les données sur les clients sont entièrement dépersonnalisées.
- e. Une fois la formation terminée, l'entrepreneur doit présenter un rapport d'achèvement de la formation confirmant que la prestation de la formation était conforme au plan de formation approuvé et comprenant un résumé des évaluations des participants.
- f. Les ministères fourniront à l'entrepreneur, à leurs frais, une formation et une orientation relatives à leurs règles de programme, leurs politiques et leurs cultures organisationnelles respectives.

5.17 Transition

1. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un plan de transition pour assurer une transition harmonieuse avec l'entrepreneur précédent et une prestation ininterrompue des services du SFTDSS.

Exigences et informations connexes

- a. Le plan de transition doit déterminer ce qui suit :
 - la transition de l'information sur les demandes, de l'information financière, de l'information relative aux vérifications des fournisseurs et des demandes d'information des clients et des fournisseurs;
 - les documents à obtenir auprès de l'entrepreneur précédent;
 - la coordination des activités nécessaires avec l'entrepreneur précédent;
 - un calendrier des activités à réaliser, y compris les rôles et les responsabilités;
 - une évaluation des risques visant à s'assurer que toutes les parties sont conscientes des risques et des mesures d'atténuation qui doivent être prises;
 - un plan de gestion des demandes non réglées au moment de la mise en œuvre.
- b. Le plan de transition doit être coordonné avec les jalons de la période d'achèvement de l'entrepreneur précédent, tel que convenu par le chargé de projet.
- c. Le chargé de projet devra coordonner et faciliter les discussions entre l'entrepreneur précédent et l'entrepreneur titulaire en vue de s'entendre sur un plan de transition.

- d. Une fois que toutes les parties auront donné leur approbation, l'entrepreneur devra mettre en œuvre le plan de transition et faire rapport auprès du chargé de projet deux fois par mois sur l'état d'avancement des activités du plan et sur tout problème ou obstacle ayant une incidence sur l'échéancier.
2. À l'achèvement de la phase préalable à la mise en œuvre, le SFTDSS doit être entièrement fonctionnel et l'entrepreneur doit être entièrement équipé pour offrir un service complet dès le départ, comme décrit à la phase d'exploitation et de maintenance ci-après, et conformément aux normes de rendement et d'assurance de la qualité.
 3. L'entrepreneur titulaire doit prouver, de façon jugée satisfaisante par le chargé de projet, qu'il est prêt à mettre en œuvre le SFTDSS et à assurer une transition harmonieuse et une prestation ininterrompue des services avec l'entrepreneur précédent du SFTDSS. Le chargé de projet fournira une approbation écrite de la mise en œuvre du SFTDSS si tous ces points ont un résultat positif :
 - résultats des tests;
 - résultats de l'exercice modèle de simulation de bureau;
 - résultats du chargement et de la conversion de données;
 - résultats de l'évaluation de la menace et des risques pour la sécurité;
 - accréditation et certification de sécurité du système;
 - efficacité du plan d'assurance de la qualité en vue de satisfaire aux objectifs du programme;
 - efficacité des processus et contrôles financiers prévus;
 - exhaustivité de la documentation système;
 - preuve que les objectifs de PRS/PCA sont satisfaits;
 - preuve que les fournisseurs peuvent présenter des demandes par EDI à l'aide d'un logiciel obtenu de divers fournisseurs de logiciels de présentation de demandes;
 - résultats de la réinscription des fournisseurs;
 - exhaustivité du matériel et des services de communication.

EDT 6.0 PHASE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE - EXIGENCES

6.1 Plan et rapport annuels des opérations

1. L'entrepreneur doit élaborer un plan annuel des opérations et le soumettre à l'approbation du chargé de projet. L'entrepreneur doit élaborer et présenter un rapport annuel des opérations qui décrit le rendement par rapport aux objectifs du plan annuel des opérations de l'année précédente.

Exigences et informations connexes

- a. Le plan annuel des opérations doit être présenté au chargé de projet 60 jours civils avant le début de chacune des années comprises dans la phase d'exploitation et de maintenance.
- b. Le plan annuel des opérations doit comprendre la description des objectifs prévus pour l'année d'exploitation et les principales initiatives à entreprendre. De plus, ce plan doit comprendre un calendrier décrivant les livrables, dont les publications, le matériel de communication, l'entretien du système et les activités de gestion opérationnelle.
- c. Le plan annuel des opérations doit comprendre tous les plans uniques exigés chaque année, tels que les suivants : Vérification, Relations avec les fournisseurs, Communications, Formation, Gestion opérationnelle, Assurance de la qualité, Ressources humaines, Continuité des activités et Reprise après sinistre.
- d. Le rapport annuel des opérations doit être présenté au chargé de projet 30 jours civils suivant la fin de chacune des années comprises dans la phase d'exploitation et de maintenance.

6.2 Admission/inscription des clients

1. L'entrepreneur doit produire des données sur l'admissibilité du client aux avantages et aux services de soins de santé ou aux services de réadaptation à la suite de la transmission de données sur le client de la part de chaque ministère. La fonction d'inscription des clients doit comprendre des règles permettant d'interpréter les données transmises par les ministères concernant les décisions d'admissibilité aux programmes de ces ministères, ainsi que de déterminer l'admissibilité et d'établir le ou les niveaux d'admissibilité applicables aux avantages pour soins de santé ou aux services de réadaptation.

Par exemple :

- i) Le cas d'un client d'ACC admissible à une pension en vertu du programme de prestations d'invalidité pour perte auditive liée au service de guerre, et dont l'invalidité est évaluée à 40 %, doit être interprété par l'entrepreneur sur réception des données et celui-ci doit donner droit aux avantages liés à la perte auditive. Advenant que ce même client ancien combattant traditionnel soit admissible à une indemnité pour problème cardiaque dont l'invalidité est évaluée à 50 %, l'entrepreneur doit recevoir et interpréter les données relatives au pourcentage total d'invalidité et fournir la protection supplémentaire pour tous les services de soins de santé, puisque ce pourcentage total d'invalidité indique qu'il s'agit d'un ancien combattant pensionné atteint d'une déficience grave. De plus, le client est aussi admissible à

la protection complète de services de soins de santé au titre des deux affections lui ouvrant droit à des prestations dans le cadre du programme de prestations d'invalidité.

ii) Le cas d'un client d'ACC admissible uniquement au Programme de réadaptation d'ACC (p. ex. n'est pas admissible aux prestations d'invalidité) doit être interprété par l'entrepreneur sur réception des données comme nécessitant une autorisation préalable de toutes les demandes de services et de prestations de réadaptation par l'entremise des PDC 1 à 14.

2. Le système doit pouvoir assurer le suivi de toutes les mises à jour sur l'admissibilité et de produire des rapports connexes, et les utilisateurs des ministères doivent pouvoir visionner les données sur leurs clients respectifs, les renseignements à jour sur l'admissibilité ainsi que l'historique des modifications. Les données sur l'admissibilité des clients doivent être disponibles en vue d'autoriser les demandes, de traiter les demandes et d'effectuer le paiement des demandes, dès réception des données transmises.

Exigences et informations connexes

- a. Les clients peuvent être admissibles à plusieurs titres (sources multiples d'admissibilité), leur donnant ainsi droit à des avantages et des services particuliers. L'inscription des clients par rapport à un droit doit inclure toutes les sources d'admissibilité simultanément, puisque les avantages et les services qui s'offrent aux clients sont liés aux sources d'admissibilité. Le système doit être flexible pour tenir compte des changements ou des ajouts aux sources d'admissibilité, y compris des sources multiples d'admissibilité.
- b. L'information d'admissibilité doit inclure une date d'entrée en vigueur pouvant être rétroactive, et la fonction d'inscription des clients doit stocker les demandes et prendre des décisions relatives aux demandes en tenant compte de la date d'entrée en vigueur. Lorsque des changements de date d'entrée en vigueur sont communiqués, une demande précédemment rejetée pourra de nouveau être soumise à une prise de décision.
- c. L'entrepreneur doit indiquer l'admissibilité initiale, fournir une description du niveau d'admissibilité et faire part des changements de niveau d'admissibilité. L'admissibilité doit être communiquée par écrit au client ou, si le client préfère, par avis électronique communiqué sur un site Web sécurisé.
- d. Le ou les systèmes doivent être dotés d'une fonctionnalité permettant de rationaliser les données entrantes sur les clients provenant des systèmes des ministères, d'appliquer des règles d'admissibilité, d'exécuter des contrôles d'intégrité des données et de vérifier les règles définies par chacun des ministères. Ce procédé de prise de décision doit inclure la capacité de mettre à jour correctement les dossiers de clients valides, et de rejeter et signaler les dossiers qui ne satisfont pas aux contrôles d'intégrité et de validation.
- e. L'admissibilité du client doit être entièrement intégrée au processus de prise de décision relatif aux demandes de soins de santé.
- f. Pour ce qui est des clients d'ACC, le système de l'entrepreneur doit recevoir et interpréter l'information décisionnelle relative à l'admissibilité au programme source et doit établir le ou les niveaux d'admissibilité applicables de même que l'admissibilité à des groupes d'avantages ou avantages particuliers. Une description détaillée de l'admissibilité des clients d'ACC se trouve à l'annexe A. Le système doit permettre un processus distinct

pour les demandes d'admissibilité des conjoints et des survivants des clients du programme de réadaptation.

- g. La transmission de la date de décès du client doit automatiquement mettre fin à l'admissibilité aux soins de santé à compter de la date de décès, et toute transmission subséquente demandant la modification de la date de décès doit ré-établir l'admissibilité. En outre, il faut encore activer le paiement visant des services de réadaptation fournis aux époux ou conjoints de fait survivants, après le décès de l'ancien combattant.
- h. La fonction d'inscription des clients doit permettre de gérer manuellement l'admissibilité dans des circonstances exceptionnelles où les clients ne se voient pas automatiquement accorder le droit à ces avantages pour soins de santé aux termes des règles d'admissibilité du système.
- i. Bien que les bases de données d'inscription des ministères soient séparées, le ou les systèmes de l'entrepreneur doivent posséder une fonctionnalité permettant de cerner l'admissibilité concurrente à la protection de soins de santé ou aux services de réadaptation offerts par l'un des autres ministères partenaires pour s'assurer qu'aucune protection ne soit accordée en double.
- j. Chaque ministère communiquera un numéro d'identification primaire du client et un numéro d'identification secondaire du client. L'entrepreneur doit pouvoir produire des rapports en se fondant soit sur le numéro d'identification primaire, soit sur le numéro d'identification secondaire.

6.3 Carte d'identité de santé

1. L'entrepreneur doit rendre possible la production automatique de cartes d'identité pour soins de santé et assurer un service de demande de cartes en ligne contrôlé par l'utilisateur et sécurisé.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit produire les cartes d'identité de soins de santé au moment de la détermination initiale de l'admissibilité, lorsque des changements sont apportés à l'information figurant sur la carte ou pour remplacer une carte perdue. Des demandes de cartes peuvent également être présentées en ligne par le personnel autorisé des ministères, et les clients peuvent en faire la demande par le biais du site Web ou par téléphone.
- b. Les renseignements qui figurent sur la carte fournie par chaque ministère sont propres à ce ministère. La plupart de ces renseignements sont tirés de la mémoire de données de la fonction d'admission/inscription des clients, qui est propre à chaque ministère. Des numéros de téléphone sans frais uniques apparaissent également sur la carte des clients, tout dépendant du profil du client.
- c. Les cartes doivent être produites et distribuées par l'entrepreneur dans les 10 jours ouvrables suivant la demande, et conformément aux normes de sécurité. Les cartes sont postées à l'adresse du client indiquée par chaque ministère, accompagnées de la documentation prescrite par chaque ministère.

- d. Les cartes doivent être fabriquées en plastique durable, lisibles par les clients et les fournisseurs; elles seront bilingues ou dans la langue de choix du client, comme indiqué par le ministère pour lequel elles seront produites. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, l'entrepreneur doit produire une carte dont le texte et les illustrations sont antireflets et en noir et blanc.
- e. Chaque ministère fournira ses règles régissant la production de cartes, puisqu'il existe des circonstances particulières où il ne faut pas produire de cartes.

6.4 Inscription des fournisseurs

1. L'entrepreneur doit fournir et maintenir les services d'inscription des fournisseurs en fonction des critères d'admissibilité des fournisseurs énoncés par chaque ministère visé.
2. L'entrepreneur doit inscrire les fournisseurs dans le système d'inscription des fournisseurs, qui vérifie l'admissibilité d'un fournisseur lorsque des demandes sont présentées et conserve l'historique de toutes les modifications. Le système doit attribuer un numéro d'identification de fournisseur unique.
3. Le système d'inscription des fournisseurs doit être disponible relativement aux demandes d'information en ligne des utilisateurs (entrepreneur et ministères) et doit comporter des fonctions de recherche permettant le tri et le filtrage de même que des fonctions d'impression de listes de fournisseurs par types, spécialités ou emplacements particuliers.

Exigences et informations connexes

- a. Pour être considérés comme fournisseurs de services, les particuliers et les entreprises doivent satisfaire aux critères d'admissibilité de fournisseur du ou des groupes d'avantages auxquels ils souhaitent s'inscrire, notamment les suivants (les pharmacies des bases des FC sont exemptées de cette exigence) :
 - fournisseurs autorisés à distribuer des produits pharmaceutiques dans la province ou le territoire où le client reçoit les services, y compris médecins, hôpitaux, pharmacies;
 - dentistes, denturologistes et d'autres praticiens dentaires autorisés par l'instance professionnelle applicable à pratiquer dans la province ou le territoire où le service est rendu;
 - qualifiés pour fournir des fournitures et équipements médicaux admissibles;
 - qualifiés pour fournir d'autres services de réadaptation tels que déterminés par les ministères;
 - qualifiés pour fournir d'autres services de santé tels que déterminés par les ministères;
 - fournisseurs qui ne sont pas des anciens participants ayant été radiés à la demande du ministère;
 - fournisseurs de soins paramédicaux (chiropraticiens, physiothérapeutes, travailleurs sociaux, etc.) autorisés dans leur province par un collège ou une association réglementés.

Des critères et renseignements supplémentaires seront fournis au moment de l'attribution du contrat.

- b. En réponse à sa demande d'inscription, le candidat fournisseur doit recevoir un formulaire d'inscription et la trousse des fournisseurs du SFTDSS (préparés par l'entrepreneur). L'entrepreneur doit se charger de l'impression (au besoin) et de la distribution de ces articles via le Web ou par voie électronique, par télécopie ou sur papier, dans la langue officielle du choix du fournisseur. Outre les éléments ci-dessus, l'entrepreneur doit remettre un accord de soumission de demandes ou toute autre documentation jugée nécessaire par l'entrepreneur pour assurer la conformité du fournisseur aux directives de soumission de demandes et aux exigences en matière de vérification.
- c. Avant de soumettre une demande, le candidat fournisseur doit accepter les conditions générales du SFTDSS, à moins que le chargé de projet en convienne autrement par écrit, **après consultation des ministères partenaires**. Ces conditions générales seront rédigées par les ministères et communiquées à l'entrepreneur pour qu'il les inclue dans son accord de soumission de demandes. Ces accords doivent être conservés dans les dossiers selon les exigences du présent EDT et mis à la disposition du ministère solliciteur dans un délai de trois (3) jours ouvrables, selon la demande; et l'entrepreneur doit traiter uniquement les demandes de candidats fournisseurs qui ont signé l'accord de soumission de demande, sauf si d'autres dispositions sont données par écrit par le ministère auquel la demande est soumise.
- d. L'entrepreneur doit veiller à ce que les fournisseurs possèdent et maintiennent les qualifications requises pour fournir des services de santé ou des services de réadaptation. L'entrepreneur doit immédiatement informer les représentants des ministères si des fournisseurs ne possèdent pas des qualifications valides dès qu'il se rend compte de leur inadmissibilité. L'entrepreneur doit pouvoir radier un fournisseur ou fixer une date d'expiration de son agrément dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date à laquelle il en sera informé par les ministères.
- e. Chaque année, l'entrepreneur doit remettre aux ministères un rapport sur les fournisseurs garantissant la validité de tous les fournisseurs de services de santé et de services de réadaptation agréés à la date de soumission du rapport, et le rapport doit résumer les activités entreprises pour respecter cette exigence.
- f. Les fournisseurs doivent être officiellement informés par l'entrepreneur en cas de modification de leur statut par rapport au programme. L'entrepreneur doit être financièrement responsable des montants de toutes les demandes payées aux fournisseurs radiés pour des services fournis ou des articles achetés à la date de radiation, ou après cette date.
- g. L'entrepreneur doit documenter toutes les procédures relatives à l'inscription des fournisseurs et doit les verser dans la base de données de documentation et d'activité de rapport.

6.5 Services de centre d'appels

- 1. L'entrepreneur doit fournir et maintenir en activité un centre d'appels consacré au traitement des demandes de fournisseurs dans le cadre du SFTDSS, sans frais pour les fournisseurs. Le centre d'appels pour les fournisseurs constitue le premier point de contact pour tous les fournisseurs inscrits du programme du SFTDSS et les fournisseurs qui cherchent à s'inscrire.

2. L'entrepreneur doit fournir et maintenir en activité un centre d'appels pour les clients/membres dans le cadre du SFTDSS en vue de répondre aux demandes de renseignements de la part des clients ou des membres au moyen de diverses méthodes, y compris un numéro sans frais, et ce, dans les délais prescrits. L'entrepreneur doit également être capable de recevoir des appels provenant de fournisseurs, de membres ou de tiers, comme des interprètes, qui demandent de l'aide en vue de répondre à des exigences en matière de soins médicaux ou dentaires à l'extérieur du Canada, et de répondre à ces appels (consulter les normes de service à l'article 6.29 de l'EDT).
3. L'entrepreneur doit gérer et administrer tous les services du centre d'appels et s'assurer d'avoir accès à des professionnels de la santé formés, permettant ainsi d'absorber la charge de travail conformément aux normes de service (voir l'article 6.29 de l'EDT).
4. L'entrepreneur doit élaborer et actualiser, dans les deux langues officielles, des scripts pouvant être utilisés par le personnel du centre d'appels de l'entrepreneur pour répondre aux questions fréquemment posées. De plus, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures permettant de cerner les nouvelles questions posées de plus en plus fréquemment et d'élaborer les scripts nécessaires. Tous les scripts doivent être approuvés au préalable par le ou les ministères visés.
5. L'entrepreneur doit utiliser un système électronique de rapports de gestion des appels qui génère des rapports afin de vérifier si toutes les normes de service sont satisfaites. L'entrepreneur doit produire des rapports d'activités hebdomadaires, mensuels et annuels qui doivent comprendre les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et secteur de prestation/service).
6. L'entrepreneur doit s'assurer que le centre d'appels offre ce qui suit :
 - services bilingues, dans la langue officielle du choix du demandeur (fournisseurs, employés ou clients);
 - la validation de l'identité avant de divulguer des renseignements;
 - un système téléphonique qui doit comprendre la distribution automatique des appels, notamment la distribution aux ministères (par exemple, le Centre d'exception des médicaments des Forces canadiennes, à qui le personnel du Centre d'appels de traitement de demandes de l'entrepreneur doit acheminer tous les appels liés aux décisions sur des médicaments exigeant une autorisation spéciale pour les membres des FC) ainsi qu'un système de réponse vocale intégrée et une messagerie vocale;
 - le matériel nécessaire pour pouvoir servir les clients, membres et fournisseurs malentendants;
 - un mécanisme de traitement et de suivi du règlement de toutes les demandes, y compris les plaintes, les préoccupations et les problèmes signalés au centre d'appels.

Exigences et informations connexes

- a. Le centre d'appels doit offrir aux fournisseurs des renseignements et des services ayant trait à ce qui suit :
 - inscription des fournisseurs;
 - explication des critères d'inscription des fournisseurs;
 - escalade des questions controversées au personnel chargé des relations avec les fournisseurs;

- clarification ou vérification de l'admissibilité aux produits et services et des règles de détermination des prix;
 - vérification de l'admissibilité d'un client à un avantage ou à un service lorsque le client a donné son consentement;
 - confirmation/réponse à la suite d'une demande de prédétermination formulée verbalement;
 - explication des procédures générales de traitement des demandes et soutien pour la soumission des demandes;
 - détermination du statut des demandes des fournisseurs;
 - interprétation des décisions de traitement des demandes, y compris les réductions de paiement;
 - demandes relatives à du matériel à envoyer par la poste (p. ex., formulaires, brochures, mises à jour de listes d'avantages, etc.);
 - redressement des demandes, dans le cas des demandes électroniques.
- b. Le centre d'appels doit offrir aux clients des renseignements et des services ayant trait à ce qui suit :
- statut d'une demande;
 - niveau d'admissibilité et description de l'admissibilité;
 - admissibilité à des avantages/produits et demandes d'autorisation préalable;
 - procédures de traitement des demandes, procédures de règlement des plaintes et de prise de décisions et exigences concernant les preuves de paiement;
 - de plus amples explications/précisions sur l'explication d'une demande traitée;
 - demandes relatives à des formulaires ou à d'autres documents.
- c. Les services de soutien offerts par l'entrepreneur dans le cadre d'appels provenant de l'étranger doivent inclure la prestation de renseignements et de services aux fournisseurs, aux clients et aux tiers. Plus précisément, les services suivants doivent être fournis :
- un numéro international sans frais;
 - un service en tout temps;
 - un service dans la langue choisie par l'utilisateur;
 - des instructions données aux fournisseurs sur les modalités de facturation et les critères d'admissibilité aux services des ministères;
 - la présentation au fournisseur des assurances nécessaires en ce qui concerne le paiement des services par l'entrepreneur pour le compte du ministère.

6.6 Interface Web du SFTDSS

1. L'entrepreneur doit fournir un site Web bilingue pourvu de connexions sécurisées aux fins de réception des demandes d'avantages ou d'information de la part des clients/membres, des fournisseurs et des utilisateurs des ministères autorisés en ce qui concerne l'historique des autorisations et des demandes ainsi que le statut d'une autorisation ou d'une demande. Le site Web doit permettre aux clients et fournisseurs de s'inscrire comme utilisateurs et de se créer un mot de passe. Le site Web doit être divisé en secteurs précis pour chaque ministère partenaire du SFTDSS.
2. Les clients qui accèdent au système pour obtenir de l'information sur les demandes doivent pouvoir consulter une liste de toutes les demandes présentées par suite des

services ou des produits qui leur ont été fournis. Les fournisseurs ayant accès au système doivent pouvoir consulter la liste des demandes qu'ils ont présentées. Les renseignements détaillés qui pourront être consultés sur le site comprennent les suivants : date de présentation de la demande, numéro d'enregistrement de la demande, type de groupe d'avantages, description du service, montant demandé, numéro de facture, paiement effectué ou en cours de traitement, montant déduit, montant payé. Des notes relatives au paiement doivent être incluses avec les renseignements détaillés concernant chaque demande pour indiquer si le paiement a été effectué au fournisseur. Les notes relatives au paiement doivent aussi comprendre des explications concernant les montants déduits, le cas échéant.

3. Le site Web de communication du SFTDSS doit permettre aux clients et aux fournisseurs d'interagir avec l'entrepreneur pour demander des renseignements, télécharger des formulaires, présenter des demandes d'inscription de fournisseurs, présenter une demande de carte de remplacement, rechercher des fournisseurs inscrits dans une région géographique donnée, mettre à jour l'information sur les fournisseurs et consulter et télécharger les trousseaux à l'intention des fournisseurs, les tableaux des avantages et les bulletins aux fournisseurs.
4. L'entrepreneur doit effectuer un suivi de l'utilisation du site Web de communication et de présenter des rapports trimestriels à afficher sur le site Web de documentation et d'activité de rapport pour consultation par les utilisateurs autorisés. Les rapports indiqueront qui accède au site Web et la raison de l'accès (p. ex. les fournisseurs qui accèdent au système pour examiner les bulletins d'information; les clients qui y accèdent pour télécharger des formulaires).
5. Le site Web de communication de l'entrepreneur, à l'intention des clients et des fournisseurs, doit respecter toutes les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada, y compris les normes sur la normalisation des sites Internet. Consulter l'annexe D, article viii, de l'EDT.
6. Le site Web du fournisseur doit comprendre un système Web de saisie des demandes permettant aux fournisseurs qui n'utilisent pas d'administrateurs de réseaux de présentation de demandes tiers (p. ex. technologie aux points de service) de présenter des demandes de prédétermination et/ou de pré-autorisation, de présenter leurs demandes de remboursement ainsi que les documents numérisés à l'appui des demandes en ligne. Ces demandes doivent être saisies dans un environnement sécurisé puis transférées vers le système de traitement des demandes de l'entrepreneur.
7. Les utilisateurs des ministères autorisés doivent pouvoir accéder au site Web pour communiquer les décisions sur les autorisations préalables ou a posteriori, ce qui devra mettre à jour le système de l'entrepreneur et conserver l'identification de l'utilisateur du preneur de décision.

6.7 Services de traitement des demandes

1. L'entrepreneur doit effectuer un suivi électronique des demandes, recevoir et traiter les demandes, émettre les paiements/états récapitulatifs des demandes et conserver l'historique (automatique et manuel) à compter de la date de mise en œuvre.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit recevoir des demandes au moyen de diverses méthodes, y compris par télécopieur, par interface électronique (PDS/CDAnet), par l'entremise du site Web sécurisé de l'entrepreneur, par documents papier ou toute autre méthode proposée par l'entrepreneur et approuvée par le chargé de projet.
- b. L'entrepreneur doit saisir toutes les données contenues dans les demandes d'avantages ou demandes de redressement du SFTDSS soumises par les fournisseurs autorisés, le personnel des ministères au nom des clients, les clients ou leurs représentants et tiers. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et la complétude des données saisies.
- c. L'entrepreneur doit statuer sur les demandes et effectuer les paiements connexes en fonction des règles opérationnelles fournies par chaque ministère, et toutes les demandes doivent être traitées par voie électronique, peu importe si elles ont été reçues sur papier ou par voie électronique.
- d. L'entrepreneur doit s'assurer que les mécanismes de communication des demandes aux fournisseurs prennent appui sur les exigences électroniques déjà en place. Les méthodes de PDS et de présentation par Internet doivent permettre de renvoyer automatiquement à l'expéditeur les résultats de la décision. Les fonctions de présentation électronique et par Internet doivent :
 - être offertes à tous les fournisseurs admissibles qui souhaitent utiliser le service;
 - être fondées sur les normes actuelles des associations de fournisseurs et être mises à jour à mesure que ces normes évoluent;
 - pouvoir supporter les normes de messagerie HL7 à mesure que ces normes évoluent;
 - répondre aux exigences de vérification automatisée du traitement des demandes;
 - satisfaire aux exigences relatives à l'administration des autorisations préalables et des prédéterminations;
 - permettre aux fournisseurs d'effectuer un redressement des demandes et de les saisir de nouveau ou de demander, par l'entreprise du centre d'appels, qu'une demande soit redressée;
 - comprendre un examen de l'emploi des médicaments en temps réel;
 - respecter toutes les exigences de sécurité établies par le GC.

Article 6.26 de l'EDT

2. Suivi des demandes

Le système de l'entrepreneur doit pouvoir effectuer le suivi des demandes reçues, ce qui comprend les détails de la demande et la date de réception peu importe s'il s'agit d'une demande reçue sur papier ou par voie électronique.

Exigences et informations connexes

- a. Le système doit consigner électroniquement toutes les étapes de la demande, de la réception au traitement final, et tout point de contrôle se trouvant entre ces étapes. L'information relative à l'historique du suivi des demandes doit pouvoir être consultée par le personnel des ministères autorisés, les clients et les fournisseurs inscrits et il

doit être possible d'effectuer une recherche selon divers critères.

- b. L'entrepreneur doit faire le suivi de l'état d'avancement des demandes et en faire rapport, y compris l'identification de l'utilisateur et de l'emplacement du bureau, tout au long des étapes du processus. À tout le moins, une demande devrait être suivie durant les étapes suivantes :
 - date de réception de la demande
 - date de prise de décision à l'égard de la demande et du traitement
 - date de paiement de la demande et montant payé, y compris les demandes dont le paiement est nul
 - date de retour de la demande n'ayant pas fait l'objet d'une décision et justification ou n'ayant pas été traitée
 - date de mise en suspens ou de mise en attente de la demande en vue d'une prise de décision ou de l'obtention de renseignements manquants.

3. Prise de décisions relatives aux demandes

L'entrepreneur doit prendre des décisions relatives aux demandes et vérifier les demandes ou le redressement des demandes en temps réel.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit prendre des décisions à l'égard des demandes présentées en tenant compte des avantages offerts dans le cadre des programmes ministériels et des prix en vigueur au moment où les services ont été dispensés ou les produits ont été achetés.
- b. L'entrepreneur doit fournir le soutien nécessaire au redressement d'une demande ou à une nouvelle soumission de renseignements dans la demande, et veiller à ce que les paramètres de vérification reprennent les valeurs qu'ils avaient avant la prise de décision, ce qui comprend l'historique des demandes, l'historique des soins dentaires, l'historique des fréquences, ainsi que les services faisant l'objet de la demande comparativement à la portion demandée des approbations, déterminations et vérifications préalables.
- c. L'entrepreneur doit mettre sur pied un système offrant un contrôle des décisions en fonction de règles. Ces règles diffèrent selon le type d'avantage, selon la province et selon le ministère. Chacun des ministères définira ses propres règles en matière de prise de décisions. À l'aide des « tableaux des avantages », chaque ministère visé fournira la liste complète de tous les avantages et services, accompagnés du code d'avantage unique pour chacun de ces avantages et services couverts selon chaque groupe d'avantages. Même si tous les ministères utilisent un grand nombre de codes d'avantages identiques, les règles en matière de prise de décisions peuvent varier. Les règles pour un code d'avantages particulier peuvent également varier selon la province.
- d. Pour ce qui est d'ACC, le système de l'entrepreneur doit appuyer la prise de décisions en offrant une fonction à base de règles qui lie le Code médical de pension à l'admissibilité au groupe ou aux groupes d'avantages particuliers. De plus, la fonction à base de règles doit être liée à un index ou un tableau qui fait le lien entre les avantages et services individuels et chaque affection ouvrant droit à la pension médicale. Lors de l'attribution du contrat, le chargé de projet donnera à l'entrepreneur le tableau en question qui appuie la prise de décisions en fonction de règles.

- e. Pour ce qui est d'ACC, le système de l'entrepreneur doit également appuyer le traitement des demandes de paiement ou de remboursement visant des services de réadaptation en offrant une fonction selon laquelle il est possible de saisir des services et des prestations autorisés au préalable dans le système.
- f. À l'aide des contrôles du programme ministériel visé, le système doit traiter la demande des diverses façons suivantes :
 - la demande est admise à paiement telle que facturée;
 - la demande est payée, mais rajustée selon les règles de prix du ministère visé (paiements partiels et réductions imposées par les limites financières);
 - la demande est rejetée ou suspendue en raison des règles relatives à la fréquence ou aux unités de temps;
 - la demande est retournée ou suspendue pour information insuffisante;
 - la demande est rejetée ou suspendue car elle n'est pas admissible;
 - la demande est rejetée au motif de prescripteur, recommandeur ou fournisseur erroné;
 - la demande est suspendue aux fins d'examen par l'entrepreneur ou les ministères.
- g. Les résultats détaillés de la prise de décision doivent être communiqués dans une réponse électronique et sur l'état récapitulatif de la demande (explication des avantages) dans un langage clair, et sauvegardés dans le système où ils pourront être consultés ultérieurement.
- h. L'entrepreneur doit analyser annuellement la cause des rejets de demande et proposer des solutions qui seront soumises à l'approbation des ministères pour réduire le taux de rejet. L'entrepreneur doit appliquer les solutions approuvées par le ministère visant à réduire le taux de rejets de demandes.
- i. Les demandes doivent être tranchées selon des contrôles de décision généraux ainsi que selon des contrôles détaillés pouvant varier d'un ministère à l'autre. Le ministère responsable peut exiger des modifications aux types de contrôles de décision, s'il y a lieu, dans le cadre de la procédure de gestion du changement. Voici des exemples de contrôles généraux :

Les contrôles généraux de vérification permettent de vérifier ce qui suit :

- toute l'information exigée a été soumise;
- le document de demande est un original,
- la demande a été soumise dans un délai de 18 mois à compter de la date de prestation du service. Les demandes de prestations approuvées au titre du Programme de réadaptation d'ACC doivent être présentées dans les 12 mois suivant la date de prestation du service.

Les contrôles de vérification de fournisseurs permettent de vérifier ce qui suit :

- le fournisseur est inscrit dans le SFTDSS;
- le fournisseur est autorisé à fournir les produits ou les services faisant l'objet de la demande, en fonction de sa spécialité;
- la date du service se situe dans la période d'inscription du fournisseur.

Les contrôles de vérification de clients permettent de vérifier ce qui suit :

- ACC : le numéro d'identification du client et deux des éléments suivants – prénom, nom de famille ou date de naissance – doivent correspondre à l'information sur l'admissibilité dans le SFTDSS.
- FC et GRC : le numéro d'identification du membre, la date de naissance et le sexe doivent correspondre à l'information sur l'admissibilité dans le SFTDSS;
- la date du service a lieu au cours de la période d'admissibilité du client;
- l'admissibilité du client a déterminé les types d'avantages auxquels le client est admissible.
- Trois niveaux de composantes de services de santé de la GRC doivent être saisis au titre de l'admissibilité d'un membre à un avantage de soins de santé entrant dans l'une ou l'autre des trois catégories de soins suivantes :
 - i. Protection de santé de base;
 - ii. Protection de santé supplémentaire;
 - iii. Protection de santé au travail. Les avantages dans le cadre des services de santé du travail peuvent aussi être des avantages disponibles dans le cadre des services de base ou des services supplémentaires. Lorsque des avantages sont autorisés pour un membre de la GRC dans le cadre de la protection de santé du travail, cela ne doit pas avoir d'effet sur les limites des avantages qui sont disponibles pour le membre dans le cadre des services de base et des services supplémentaires. Par conséquent, le SFTDSS doit permettre de séparer les avantages autorisés en fonction des trois niveaux de services de santé de la GRC. La GRC doit pouvoir obtenir des rapports sur les autorisations et les dépenses ventilées en fonction des services de base, supplémentaires et de santé du travail. **Nota** : La GRC connaît actuellement des changements organisationnels (modernisation des services de santé) en ce qui concerne les droits aux soins de santé et les avantages sociaux des membres. Conformément aux règlements actuels visant la GRC, les membres admissibles reçoivent, aux frais de la GRC, trois niveaux de soins de santé : soins de base, soins complémentaires et soins professionnels. Le niveau de soins de base est à l'étape de la mise en œuvre en vue du transfert vers les compétences provinciales ou territoriales conformément aux modifications législatives visant à inclure les membres de la GRC dans la définition du terme « assuré » dans la **Loi canadienne sur la santé** (le 29 juin 2012). Selon les efforts de modernisation, d'autres changements pourraient être apportés aux programmes suivants : Soins médicaux supplémentaires, Régime de soins de santé au travail et Appels en matière de soins dentaires. Même si tous les membres réguliers sont maintenant protégés en vertu de la **Loi canadienne sur la santé**, la GRC doit pouvoir suivre les coûts des soins de santé de base lorsque les membres se retrouvent sans couverture pour des raisons opérationnelles, par exemple de retour d'une mission de paix, agent de service extérieur ou toute autre situation.

- Les contrôles de vérification de clients incluent l'accès par les membres des FC aux niveaux de protection selon leur admissibilité. Les FC sont admissibles à trois niveaux de protection :
 - i. Protection totale;
 - ii. Protection partielle;
 - iii. Soins d'urgence.

Les contrôles de vérification de prestation permettent de vérifier ce qui suit :

- les services satisfont aux règles sur les avantages du ministère dont relève le programme;
- pour ACC, les avantages respectent les règles de protection limitée lorsque la protection est limitée (à moins d'avoir une autorisation préalable) aux avantages nécessaires pour le traitement d'une affection au titre de laquelle le client est admissible au programme de prestations d'invalidité;
- les demandes basées sur les codes des barèmes provinciaux contiennent des codes valides liés à la spécialité du fournisseur (p. ex., interprétation de radiographies par un radiologiste);
- les demandes devant être autorisées avant paiement possèdent le numéro d'autorisation requis;
- les demandes qui dépassent une limite de fréquence ou des limites financières maximum ont l'autorisation nécessaire pour être approuvées (paiement versé).

Pour les demandes soumises avec des numéros d'autorisation, la décision quant à l'avantage et au prix est prise en fonction des informations fournies dans le dossier correspondant d'autorisation.

Les contrôles de quotes-parts permettent de vérifier ce qui suit :

- le système doit permettre de saisir les demandes et de rendre une décision par rapport à plusieurs montants de quote-part pour coordonner les avantages de plusieurs assureurs tiers. Pour certains programmes, le système doit permettre le calcul automatique et la répartition du montant de quote-part entre plusieurs avantages soumis en vue du paiement.
- le système doit permettre de prendre en compte, dans le calcul des montants de quote-part, les éléments payés à un certain pourcentage du barème, ainsi que les frais de laboratoire et les honoraires divers.
- pour les anciens combattants recevant des soins intermédiaires ou de longues durées et devant payer les frais d'hébergement et de repas, le système doit déduire la partie payée par l'ancien combattant.

Les contrôles d'examen de l'emploi des médicaments permettent de vérifier ce qui suit :

- le système doit permettre la prise de décisions sur les approbations préalables de médicaments et sur les demandes de remboursement de médicaments. Voici des exemples de contrôles :
 - médicament en double
 - thérapie en double
 - interactions médicamenteuses
 - quantités limites
 - approvisionnement auprès de sources multiples

- risque de surconsommation ou d'abus de médicaments.
- Le système doit permettre de refuser un paiement lors du traitement d'une demande pour certains types d'évaluations de l'utilisation des médicaments. Certains cas de chevauchement de médicaments thérapeutiques, en particulier la présentation de demandes identiques (A3 des normes en matière de traitement des réclamations de l'Association des pharmaciens du Canada [APhC], v3) ou encore les cas où un médicament nécessite une autorisation spéciale ne permettent pas le paiement et le traitement dans le système, tandis que dans d'autres cas de chevauchement (MX et MW des normes en matière de traitement des réclamations de l'Association des pharmaciens du Canada [APhC], v3) le paiement et le traitement sont possibles et une rétroaction est fournie à la pharmacie (selon les messages des normes de l'APhC, v3.).
- Le système doit permettre aux pharmacies des FC la possibilité d'outrepasser les réponses secondaires à l'évaluation de l'utilisation des médicaments. Ces annulations dans le système nécessiteront que les pharmacies des CF fournissent une raison (par l'entremise de codes d'intervention, raisons médicales de l'utilisation ou autres messages des normes de l'APhC, v3). Le système doit permettre de consigner cette raison dans le profil du patient.).
- Le système doit être conforme aux normes de messagerie de l'APhC, v3 et de toutes futures normes de messagerie qui pourraient les remplacer. Le système doit disposer de la fonctionnalité complète des normes de messagerie de l'APhC, v3 disponibles.

Les contrôles de vérification des prix permettent de vérifier ce qui suit :

- les demandes sont payées au montant le plus bas demandé ou au montant autorisé selon les règles de prix du ministère au moment où le produit ou service a été fourni, ou selon un montant préapprouvé ou prédéterminé, s'il y a lieu;
- les demandes peuvent être payées selon le barème en place dans la région ou la province où le service est obtenu;
- les contrôles de vérification des prix comprennent la capacité de fixer des plafonds;
- les demandes peuvent être payées rétroactivement si les accords avec les associations de fournisseurs comportent des dispositions sur la rétroactivité;
- la TPS, la TVH et la TVP ne sont pas payées, à moins que les règles de l'Agence du revenu du Canada indiquent qu'un fournisseur est autorisé à percevoir la TPS, ou que l'article est imposable dans la province visée;
- lors de la prise de décision sur les demandes de produits pharmaceutiques, on appliquera si possible le prix le plus bas de médicaments équivalents, fondé sur les prix des provinces, s'il y a lieu.

Les contrôles au système permettent de vérifier ce qui suit :

- l'admissibilité est fondée sur la date du service et non la date à laquelle la demande est traitée.
- l'entrepreneur inclura un contrôle de système qui empêchera que le paiement soit envoyé aux pharmacies des FC à la soumission de la demande.
- Le système de règlement de l'entrepreneur doit pouvoir faire la distinction entre les pharmaciens des FC et d'autres pharmaciens, afin de mettre en œuvre des règles administratives particulières aux FC, au besoin.

- j. Pendant le processus de prise de décision, le SFTDSS doit :
- automatiquement rejeter ou suspendre une demande conformément aux règles opérationnelles fournies par les ministères;
 - automatiquement mettre à jour l'historique des demandes des clients et des fournisseurs ainsi que tous les détails sur les demandes;
 - automatiquement mettre à jour toutes les fréquences, unités de temps ou limites financières;
 - automatiquement mettre à jour le solde restant dans les autorisations uniques (c.-à-d. les autorisations pour les services du PAAC en fonction des ententes de contribution);
 - automatiquement mettre à jour l'historique des soins dentaires lors du traitement d'une demande de remboursement pour soins dentaires;
 - Automatiser les autorisations préalables des avantages.

4. Historique des saisies manuelles

L'entrepreneur doit consigner l'information sur les avantages relativement aux demandes dont le paiement doit être supprimé lorsqu'elles sont traitées et payées à l'extérieur du système. Il ne faut pas tenir compte de ces dossiers dans les données et le rapport de dépense de demandes du SFTDSS. Les services offerts dans les pharmacies des bases des FC doivent être inclus dans les rapports sur les dépenses relatives aux demandes.

Exigences et informations connexes

- a. Certains types de paiements des ministères partenaires du SFTDSS peuvent être traités en dehors du système de l'entrepreneur, notamment :
- le paiement d'avantages ou de services avant qu'un client ne soit dûment enregistré dans le système;
 - les services payés par le biais de systèmes ministériels dans l'éventualité d'une urgence ou d'une erreur administrative;
 - les services fournis ou obtenus à l'extérieur du Canada ou par un autre ministère ou organisme.
- b. Pour conserver un historique complet des avantages reçus par les clients/membres, l'entrepreneur doit pouvoir offrir rétroactivement l'historique des demandes de remboursement de services, y compris la possibilité de ne pas émettre le paiement si l'historique porte sur des avantages précédemment payés. Lors de la saisie de ces anciennes demandes, l'entrepreneur doit appliquer tous les calculs de fréquence et de maximum.
5. Les décisions relatives aux demandes doivent être prises en fonction de l'autorisation préalable, s'il y a lieu. De plus, lorsqu'une demande est consignée sans être liée à une autorisation, le système doit permettre par la suite de lier la demande à un dossier d'autorisation.
6. L'entrepreneur doit rediriger les demandes de remboursement ou d'autorisation des clients alliés d'ACC qui sont transmises directement par le client ou le fournisseur. Les demandes

à l'égard d'un traitement offert aux clients alliés d'ACC doivent être présentées aux Services en pays étrangers (SPE) d'ACC, où le paiement doit être autorisé. Les factures approuvées sont envoyées à l'entrepreneur dans les cas où le paiement ne doit être effectué que si la facture porte le timbre de paiement des SPE.

7. L'entrepreneur doit mettre à jour l'information sur les demandes des clients, pour ce qui est des clients individuels, lorsque les fournisseurs présentent des factures regroupées concernant des demandes de services pour de multiples clients. Chaque demande figurant dans ces factures regroupées doit faire l'objet d'une prise de décision au niveau du client, et l'historique des demandes doit s'appliquer au niveau du client ainsi qu'au niveau du compte du fournisseur.
8. Le système de l'entrepreneur doit électroniquement faire le suivi de l'information sur les soins dentaires et permettre de consigner manuellement l'historique des soins dentaires pour appuyer les décisions à l'égard du remboursement de soins dentaires.
9. Paiement des demandes
L'entrepreneur doit effectuer, pour les demandes approuvées, des paiements aux fournisseurs autorisés, aux clients/aux représentants de clients et aux tiers autorisés.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit verser des paiements aux fournisseurs toutes les deux semaines pour toutes les demandes réglées dans cette période. L'entrepreneur doit faire en sorte que les demandes de fournisseur soient traitées en totalité dans les dix jours civils suivant leur réception par l'entrepreneur.
 - b. Les paiements aux clients, à leurs représentants et à des tiers autorisés doivent être effectués quotidiennement et doivent être envoyés par la poste ou par dépôt direct dans un délai d'un (1) jour ouvrable à partir du traitement de la demande.
 - c. Dans le cas où un paiement est versé à un client après sa mort, le paiement doit être émis à la succession du client décédé.
 - d. Le paiement des demandes de clients multiples ou de tiers qui sont traitées le même jour doivent être regroupées.
 - e. L'entrepreneur doit émettre des paiements par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque papier, selon la préférence du fournisseur ou du client/membre.
 - f. L'entrepreneur doit pouvoir verser des paiements aux fournisseurs en raison de changements rétroactifs des tarifs de services. Le système doit pouvoir cerner les fournisseurs touchés, calculer les ajustements et émettre les paiements.
 - g. Chaque paiement versé aux fournisseurs ou aux clients/tiers doit entraîner la mise à jour de l'historique des paiements versés au client visé, y compris les détails sur la demande et sur le paiement. On entend par « détails », s'il y a lieu, notamment ce qui suit : code d'avantage, description du service/produit offert, nombre d'heures ou d'unités de temps utilisées, coût à l'unité/à l'heure, numéro de facture, date de service, montant demandé et montant payé, identification du fournisseur et numéro de facture à laquelle la demande se rapporte.
 - h. Chaque ministère doit recevoir un fichier électronique de tous les paiements par ordre de numéro d'identification du client/membre.
10. L'entrepreneur doit, en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), émettre les paiements établis pour les anciens combattants et les survivants

en fonction de l'entente de contribution. Cette dernière comprend les avantages et les services, les montants autorisés et la période d'autorisation. Le système de l'entrepreneur doit émettre les paiements relatifs au PAAC conformément à l'autorisation préalable du PAAC et doit assurer le suivi, par voie électronique, du solde restant pour chacun des avantages du PAAC. Les clients admissibles aux avantages du PAAC reçoivent leur paiement par l'entremise de la demande de remboursement du client ou du fournisseur, par l'entremise de paiements anticipés périodiques sur une base mensuelle, semi-annuelle ou annuelle) ou par l'entremise d'une subvention qui est fournie sur une base semi-annuelle. La date de versement des paiements anticipés ou des subventions est fondée sur la date de début de l'entente de contribution du client.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit électroniquement calculer et émettre les paiements relatifs au PAAC ou consigner les paiements en trop liés aux ajustements apportés lorsqu'un avantage offert selon la méthode des subventions ou paiements anticipés est réévalué ou modifié avec une date rétroactive. Le système doit calculer la différence par rapport au montant précédemment versé durant la même période à titre de montant rajusté.
 - b. L'entrepreneur doit supprimer les paiements du PAAC pour une certaine période lorsque le versement des avantages a été suspendu et, dans le cas où l'avantage est offert au moyen de paiements anticipés, le système doit calculer l'ajustement et le versement connexe en fonction d'une date de reprise rétroactive.
 - c. L'état récapitulatif pour les paiements du PAAC doit comprendre le code d'avantage, la description du service/de l'avantage, une explication pour tout ajustement et le solde restant pour l'avantage.
11. L'entrepreneur doit fournir la capacité de recevoir des demandes, de prendre des décisions connexes et de verser des paiements liés aux demandes présentées par des clients et des fournisseurs à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada.

Exigences et informations connexes

- a. Le personnel des FC doit avoir cette possibilité à certains endroits à l'extérieur du Canada, au besoin.
- b. Toutes les demandes des clients doivent être traitées dans la devise du pays où les articles/services ont été achetés.

12. États récapitulatifs des demandes : L'entrepreneur doit produire et distribuer des états récapitulatifs des demandes.

Exigences et informations connexes

- a. L'état récapitulatif d'une demande doit offrir ce qui suit :
 - il doit résumer les résultats de la prise de décision pour chacune des demandes traitées et pour chaque fournisseur, client et tiers approuvé;

- il doit comprendre des renseignements sur le client et sur l'avantage en vue du rapprochement des réclamations du fournisseur et être offerte dans la langue officielle de choix du fournisseur;
 - l'entrepreneur doit fournir l'état récapitulatif des paiements, sous forme papier ou électronique, selon la préférence du fournisseur ou du client;
 - l'état récapitulatif d'une demande doit cerner le ministère visé et le programme, fournir le code d'avantage, une description claire de l'avantage et des messages explicatifs si une ligne de demandes de remboursement n'a pas fait l'objet d'un remboursement complet. De plus, les états récapitulatifs des demandes du SFTDSS peuvent être utilisés pour communiquer des informations sur le programme et ils doivent comprendre des instructions pour l'exercice du droit de recours dans le cas où l'issue de la demande est inacceptable;
 - il doit comporter des messages, s'il y a lieu, et chaque ministère pourrait avoir des exigences différentes en matière de messages. Par exemple, si un montant ou une fréquence maximum a été atteinte ou est sur le point d'atteindre une limite;
 - l'entrepreneur doit pouvoir joindre du matériel de communication destiné à des groupes clients particuliers lorsque les ministères le demandent. Voici des exemples de groupes clients particuliers : admissibilité, régions géographiques et méthode de paiements particuliers.
- b. Sur demande, l'entrepreneur doit réimprimer les états récapitulatifs et les envoyer.
 - c. Les formats et messages de l'état récapitulatif de la demande du SFTDSS sont assujettis à l'approbation des ministères.
 - d. Le système de l'entrepreneur doit, sur demande, permettre de supprimer électroniquement l'impression et l'envoi postal d'un état récapitulatif de demande.
 - e. L'entrepreneur doit pouvoir imprimer et joindre à l'état récapitulatif de demande un formulaire de demande avec des sections pré-remplies, dans le cas où les formulaires de demande de remboursement sont fournis par réapprovisionnement.
 - f. L'entrepreneur doit consigner les procédures relatives à la production et à l'envoi postal des états récapitulatifs des demandes, et il doit publier ces procédures sur le site Web de documentation et d'activité de rapport pour consultation par les utilisateurs autorisés.
13. Retraçage des paiements : L'entrepreneur doit pouvoir retracer un paiement, et le cas échéant, effectuer le redressement et émettre un nouveau chèque ou un nouveau TFE au besoin.

Exigences et informations connexes

- a. La nouvelle émission de paiement doit être traitée dans un délai de 48 heures suivant la confirmation que le paiement précédemment émis n'a pas été reçu par le client. S'il y a lieu, les comptes doivent être rajustés et les fonds doivent être revirés au fonds ministériel approprié.
- b. L'entrepreneur doit retracer toutes les demandes de nouvelle émission de paiements initialement émis et datés d'avant la date de mise en œuvre; il doit obtenir l'approbation du ministère visé avant d'effectuer tout paiement de ce type. Chaque ministère déterminera le domaine de programme responsable de l'approbation de toute nouvelle émission de paiement.

14. L'entrepreneur doit documenter tous les processus et procédures du service de règlement de demandes dans le manuel sur les procédures normalisées d'exploitation du SFTDSS.

6.8 Tableaux des avantages

1. L'entrepreneur doit traiter électroniquement les demandes d'autorisation et de remboursement en tenant compte des règles opérationnelles figurant dans les tableaux des avantages propres à chaque ministère.
2. L'entrepreneur doit préparer, éditer, distribuer et traduire les tableaux et les mettre à jour ainsi que communiquer aux fournisseurs les changements pertinents lorsque ceux-ci surviennent.
3. L'entrepreneur doit surveiller les règles relatives aux tableaux des avantages et déterminer les exigences pour l'ajout d'avantages ou l'apport de modifications aux règles selon les tendances et les activités qui comprennent des demandes d'autorisation et des résultats de traitement des demandes. Les mises à jour à apporter aux tableaux des avantages que recommande l'entrepreneur doivent être approuvées par les ministères.

Exigences et informations connexes

- a. Les tableaux des avantages doivent intégrer et afficher les divers barèmes d'honoraires des provinces et des associations et faire état des divers codes d'avantages individuels et honoraires pour les services et les éléments liés à la santé. La fonction de tableaux des avantages doit être directement liée aux fonctions d'autorisation, de prise de décision et de paiement, de même qu'au registre des fournisseurs.
- b. Certains groupes d'avantages comptent de nombreux barèmes (par exemple, le groupe Services dentaires compte des barèmes différents pour chaque province relativement aux dentistes généralistes, aux denturologistes, aux hygiénistes et à toutes les spécialités; le groupe Services médicaux comprend les barèmes provinciaux et les barèmes des associations médicales, de même que les barèmes applicables aux médecins spécialistes). Par conséquent, le système doit être à même d'indiquer divers barèmes pour le même code d'avantage à l'intérieur d'un même groupe d'avantages, selon la source de facturation. De plus, il y a des barèmes régionaux pour lesquels les ministères ont indiqué que certains avantages ou services auraient différents plafonds selon la zone géographique (par exemple, région sanitaire, autorités de la santé), ainsi que des barèmes spéciaux pour les conventions d'offre à commandes négociées par les ministères. On trouve un exemple de barème d'honoraires pour les médecins en Ontario sur la page Web suivante (en anglais seulement)

http://www.health.gov.on.ca/english/providers/program/ohip/sob/sob_mn.html

- c. Les codes et les barèmes en vigueur seront fournis à l'entrepreneur au moment de l'attribution du contrat. L'entrepreneur devra tenir à jour en tout temps la fonction de tableaux des avantages en y intégrant les barèmes, descriptions et listes les plus récents.

- d. L'entrepreneur doit élaborer un modèle de rapport commun qui permettra de grouper les divers codes provinciaux et comprendra des catégories permettant de faire des interrogations à l'égard de n'importe quel groupe d'avantages. Il se peut que pour certaines provinces, le codage doive être converti en système de codage national normalisé (p. ex., le Québec).
- e. Dans les cas où les associations provinciales ne publient pas de barèmes d'honoraires, l'entrepreneur doit fixer des tarifs habituels et d'usage en fonction des demandes de remboursements antérieures et des normes de l'industrie. Ces tarifs habituels et d'usage doivent être intégrés et affichés dans les tableaux des avantages et être utilisés dans le règlement des demandes de remboursement.
- f. Chaque code d'avantage doit être mis en correspondance selon des règles de décisions telles que les exigences en matière d'autorisation, la fréquence, les plafonds, etc.

6.9 Autorisations de traitement et de services de réadaptation

1. L'entrepreneur doit offrir un service d'autorisation de traitements et en assurer le maintien dans le cadre de l'autorisation des services et des avantages médicaux. Il doit être responsable des travaux associés à la gestion des exigences du SFTDSS en matière d'autorisation. Les tableaux des avantages indiquent où se situe le pouvoir délégué de l'entrepreneur concernant l'accord des autorisations en fonction des critères fournis par les ministères partenaires du SFTDSS.

Exigences et informations connexes

- a. Le service d'autorisation de traitements du SFTDSS doit être établi et institué à titre de centre d'expertise recevant l'appui d'analystes et de professionnels de la santé et offrant des approbations et des décisions fondées sur les besoins médicaux en ce qui concerne les demandes d'autorisation.
- b. Pour les clients d'ACC, de nombreuses autorisations seront nécessaires pour établir le lien entre l'avantage demandé et l'admissibilité du client au programme de prestations d'invalidité en raison d'une blessure ou d'une maladie liée au service. Bien que dans de nombreux cas, ce lien sera établi et consigné dans un tableau ou un index à l'appui de la décision automatisée fondée sur les règles pour une prédétermination ou une demande de remboursement, il y aura également des cas où l'établissement du lien nécessitera une intervention humaine.
- c. Pour les clients d'ACC qui reçoivent des services du Programme de réadaptation, le gestionnaire de cas doit approuver au préalable les services dans le cadre du plan de réadaptation du client. L'entrepreneur peut établir l'autorisation système connexe et l'avis destiné au fournisseur, qui distingue ces services comme étant des services de réadaptation, et produire un message normalisé. Si des services subséquents sont nécessaires, ils doivent également être autorisés au préalable par le gestionnaire de cas.
- d. Le service d'autorisation de traitement du SFTDSS doit fournir des décisions interactives aux fournisseurs et aux clients au moyen d'outils électroniques et/ou de médiums oraux et écrits concernant l'admissibilité des clients aux avantages médicaux, tel qu'établi selon le type de groupe d'avantages. L'entrepreneur doit être équipé pour recevoir les demandes

d'autorisation préalable et a posteriori des fournisseurs inscrits, du personnel des ministères ainsi que directement des clients ou de leurs représentants. Les services d'autorisation a posteriori comprennent habituellement des cas de soins d'urgence ou encore des cas où les clients ont demandé le remboursement du paiement des services qui nécessitent une autorisation préalable.

- e. L'entrepreneur doit recevoir les demandes, examiner l'historique relatif aux traitements médicaux/produits/services à partir de diverses sources et appliquer les politiques et les critères des ministères relativement au besoin de produits de santé du client qui nécessitent une autorisation préalable.
 - f. L'entrepreneur doit offrir les services de divers professionnels de la santé (consulter l'annexe G) en vue d'effectuer l'évaluation des cas et de formuler des recommandations quant au traitement d'une demande d'autorisation. Les professionnels de la santé offrant un soutien doivent être en mesure de donner des conseils aux analystes qui participent à l'autorisation des services et de prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle.
2. L'entrepreneur doit faire le suivi et rendre compte des efforts déployés dans le cadre des demandes d'autorisation et des décisions. Les services d'autorisation comptent divers degrés de complexité. Pour répondre aux besoins courants et futurs d'information sur le temps requis par les analystes et les professionnels de la santé pour prendre des décisions, l'entrepreneur doit mettre sur pied et maintenir un mécanisme permettant de consigner la période de temps que consacre chaque ressource de l'entrepreneur à la prestation de services d'autorisation de traitement. L'entrepreneur doit présenter un rapport mensuel au chargé de projet, qui précise la durée de temps requis pour rendre une décision relative aux demandes d'autorisation de chacun des ministères. Ce rapport doit préciser le groupe d'avantages, le code d'avantage et une brève description de même que la catégorie de ressource prenant part à la décision et le temps consacré par chaque ressource, de la réception de la demande à la prise de décision finale.
3. L'entrepreneur doit offrir et assurer le maintien des systèmes qui appuient la prise de décision et la production de rapports sur les demandes d'autorisation et les décisions afférentes.

Exigences et informations connexes

- a. Le système de l'entrepreneur doit permettre de consigner et d'approuver les demandes d'autorisation, de lier les services autorisés à des périodes définies, de déterminer à quels programmes ces services et ces coûts sont attribués, et de refuser des demandes, et il doit également permettre d'extraire toutes les données relatives aux modifications historiques pour consultation par les utilisateurs qui y ont accès. De plus, le système doit saisir l'ID d'utilisateur du créateur du dossier d'autorisation ainsi que toute mise à jour, et ces renseignements doivent être affichés en ligne. Les employés des ministères, dans certains cas, ont le pouvoir délégué d'approuver ou de refuser les demandes d'autorisation et doivent communiquer ces détails sur les décisions pour que ces détails puissent s'afficher dans le SFTDSS ainsi que conserver l'ID d'utilisateur de l'employé qui a communiqué la décision.
- b. La fonction d'autorisation doit être liée aux règles d'admissibilité des ministères figurant dans les tableaux des avantages et doit permettre la prise de décision en fonction de ces règles tout en offrant une fonction de contournement et la possibilité de saisir des commentaires en texte libre.
- c. L'entrepreneur doit envoyer des lettres de confirmation aux fournisseurs (dans la langue officielle de leur choix) et/ou aux clients (dans la langue officielle de leur choix) qui

donnent des détails sur l'autorisation à la suite d'une demande d'autorisation. Une lettre de confirmation doit également être envoyée chaque fois qu'une modification est apportée à une autorisation, et doit être distribuée dans un jour ouvrable suivant la mise à jour du dossier d'autorisation. Les lettres envoyées aux clients doivent informer ces derniers de leur droit d'appel. Toutes les lettres destinées aux clients ou aux fournisseurs doivent être conservées dans le système et doivent pouvoir être visionnées, imprimées et émises de nouveau par les utilisateurs autorisés.

- d. L'entrepreneur doit permettre la soumission par voie électronique et offrir la technologie de PDV pour tous les types d'avantages lorsque le fournisseur utilise cette technologie. Les fournisseurs doivent recevoir des renseignements électroniques sur l'admissibilité du patient à la protection, les procédures, le montant admissible à la protection, les exigences de détermination préalable ou les erreurs dans les demandes. Cette fonctionnalité doit permettre de recevoir les déterminations préalables et les plans de traitement, et notamment de recevoir des radiographies numériques. Les fournisseurs ou les ministères qui ne participent pas au service d'envoi électronique doivent être en mesure d'envoyer des demandes sur support papier aux fins de traitement.

6.10 Soins de longue durée

Le système de l'entrepreneur doit permettre de créer, par voie électronique, des autorisations uniques à l'appui des paiements versés aux installations ou aux clients pour des soins de longue durée. Le système de l'entrepreneur doit automatiquement produire les détails sur l'autorisation à la suite du transfert de données à partir du système du ministère visé, et doit pouvoir créer l'autorisation au moyen d'une saisie directe dans le SFTDSS. Lorsque les frais de repas et d'hébergement sont à la charge du client, ces frais doivent être déduits du paiement. Des lettres doivent être rédigées chaque année pour informer les clients des modifications apportées aux tarifs de repas et d'hébergement.

6.11 Programme pour l'autonomie des anciens combattants

1. Le système de l'entrepreneur doit permettre de créer, par voie électronique, des autorisations uniques au titre du PAAC selon l'entente de contribution annuelle. Le PAAC offre des services multiples dans le cadre de plusieurs éléments d'avantages. Les paiements au titre du PAAC peuvent correspondre au remboursement d'une demande donnée ou à des paiements périodiques versés aux clients. L'autorisation de ces éléments d'avantages et des services autorisés peut être générée par le système à la suite du transfert de données en provenance du RPSC d'ACC ou peut être créée manuellement dans la fonction d'autorisation du système de l'entrepreneur de sorte que les demandes puissent être traitées en fonction de l'autorisation ou que les paiements périodiques puissent être versés. Dans le cas des paiements périodiques, toute modification à l'autorisation doit permettre le calcul d'un ajustement et de s'assurer que les montants précédemment payés durant la même période sont déduits du paiement rétroactif. Cette fonction doit également permettre de suspendre des avantages lorsqu'une interruption des paiements est nécessaire. Des exigences détaillées concernant les autorisations et les paiements au titre du PAAC seront communiquées durant la phase de mise en œuvre préalable.
2. L'entrepreneur doit être en mesure de verser des paiements pour les éléments d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Ces paiements seront émis à titre de subventions deux fois par année. Dans des circonstances exceptionnelles, tel que déterminé par Anciens

Combattants Canada (ACC), le fournisseur doit également être en mesure de verser des paiements pour ces deux éléments du PAAC (entretien ménager et entretien du terrain) directement au fournisseur à la réception de la facture pour les services fournis au client.

3. L'entrepreneur doit être en mesure d'administrer au nom d'ACC le processus des renouvellements et les suivis annuels du PAAC. Ces travaux comprennent la production de formulaires et leur distribution à tous les bénéficiaires du PAAC; l'examen rigoureux des formulaires retournés en vue de déterminer si des changements dans la situation du client sont indiqués; l'aiguillage des clients à besoins élevés vers le bureau de district approprié ou la détermination des changements au montant de la subvention, conformément aux lignes directrices recommandées; et le suivi continu, par écrit ou par téléphone, des clients qui n'ont pas retourné leur formulaire dans les délais fixés.

6.12 Autorisations spéciales – Programme des médicaments sur ordonnance

1. L'entrepreneur doit fournir des services d'autorisation spéciale pour les autorisations en matière de médicaments sur ordonnance et être en mesure de transmettre des renseignements sur les décisions de remboursement aux fournisseurs de services par voie informatique, au moyen de télécommunications, ou de façon écrite ou orale, au sujet de l'admissibilité des clients aux avantages pour soins de santé qui exigent une autorisation spéciale de chaque ministère partenaire du SFTDSS. L'entrepreneur doit fournir ces services aux membres des FC pour les demandes provenant des pharmacies de détail ainsi que pour les demandes reçues après les heures normales de bureau du Centre d'exception des médicaments des FC (du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure de l'Est.).

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit traiter les demandes reçues selon diverses méthodes, dont : numéro sans frais spéciaux, télécopie, Internet et communications papier. Les demandes proviennent des pharmaciens, du personnel des ministères, des médecins et des clients ou leurs représentants.
- b. Les ministères collaboreront avec l'entrepreneur pour dresser les listes des produits exigeant des autorisations spéciales en matière de médicaments sur ordonnance. Ces listes varieront selon le ministère visé.
- c. L'entrepreneur doit mettre sur pied et gérer des services d'autorisation spéciale qui nécessitent des professionnels médicaux (p. ex. infirmières gérant les appels téléphoniques et ayant accès à des médecins qui peuvent donner leurs avis médicaux au besoin) liés aux pharmacies de détail par un réseau de prise de décision en temps réel sur les produits pharmaceutiques. Ces professionnels sont autorisés par le chargé de projet à fournir des approbations selon les besoins médicaux, conformément à la politique du ministère respectif relative aux avantages exigeant une autorisation spéciale, au moyen d'un service téléphonique sans frais.
- d. L'entrepreneur doit fournir la technologie et l'expertise disponibles pour répondre aux questions précises concernant les médicaments, les affections et l'état de santé. Il doit pouvoir recevoir et analyser les demandes, faire des recherches et donner suite aux demandes de façon rapide et professionnelle, en veillant à ce que les décisions soient

basées sur les critères déterminés par les ministères et à ce que les décisions soient compatibles avec la législation, les politiques et les directives des ministères.

- e. L'entrepreneur doit répondre à diverses demandes, y compris celles concernant les autorisations de produits inscrits à la pharmacopée « Autorisation spéciale »; les décisions sur la relation entre une catégorie ATC (Classification thérapeutique anatomique) d'un médicament particulier et l'affection indemnisée d'un client (ACC seulement); l'aiguillage pour des demandes de produits hors pharmacopée (PHP) en vue de la prise de décision par une autorité compétente; les demandes d'autorisation d'avantages courants présentées par des pharmacies ne faisant pas partie du réseau de points de service (PDS); et des demandes d'information générale sur les avantages admissibles.
- f. L'entrepreneur doit pouvoir obtenir les renseignements médicaux nécessaires sur des clients en communiquant avec des pharmaciens, des médecins, d'autres fournisseurs de soins de santé et des employés des ministères par téléphone ou par écrit (lettre envoyée par la poste ou courriel).
- g. S'il est impossible de prendre une décision définitive en attendant d'avoir toute l'information médicale nécessaire, l'entrepreneur doit fournir une décision intérimaire au moment de l'appel, obtenir l'information nécessaire, et prendre une décision définitive dans un délai de deux (2) semaines.
- h. L'entrepreneur doit posséder la capacité technique et opérationnelle pour appuyer un réseau d'environ 30 000 fournisseurs dans dix (10) provinces et trois (3) territoires.

2. L'entrepreneur doit élaborer, mettre en œuvre et entretenir des systèmes qui appuient les activités se rapportant au programme des médicaments sur ordonnance.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit fournir une réponse électronique en temps réel aux pharmacies via le terminal d'ordinateur situé dans la pharmacie où la demande a été soumise. Pour les FC seulement, le système de traitement des demandes doit avoir la possibilité de se connecter à l'étranger pour la prise de décisions relatives aux services offerts dans les pharmacies des FC à l'extérieur du Canada.
- b. Le SFTDSS doit posséder l'infrastructure nécessaire pour fournir à toutes les pharmacies des bases des FC un niveau de fonctionnalité identique à celui des autres pharmacies de détail autorisées au Canada. Cette liaison doit doter les FC d'un système national de produits pharmaceutiques qui servira à la prise de décision et à la compilation d'informations sur les produits pharmaceutiques fournis par les pharmacies de détail et les pharmacies des FC.
- c. Le système doit être configuré de manière à permettre un examen de l'emploi des médicaments en parallèle avec le processus d'approbation de demandes. Le système produira des avertissements aux pharmaciens s'il détecte des pratiques de délivrance potentiellement inappropriées, par exemple : clients dépassant les doses recommandées; interactions médicamenteuses graves; thérapies obtenues en double par le recours à plusieurs pharmacies. Le système exigera dans certains cas que les pharmaciens entrent

des codes d'intervention ou fournissent d'autres documents pour passer outre aux messages d'avertissement et assurer le traitement de la demande.

- d. Le système doit calculer le maximum de frais d'ordonnance permis en fonction du nombre de jours pendant lesquels le produit a été fourni.
- e. Le système doit automatiquement déterminer si un type de médicament est assujéti à des limites de quantité ou si la limite de quantité a été atteinte.
- f. Le système de traitement des demandes doit surveiller et suivre les cas où des pharmaciens passent outre les messages d'avertissement sur l'usage de médicaments, et il doit émettre un avertissement en cas d'abus possible de médicaments particuliers.
- g. Le système doit pouvoir tenir compte des variations dans les régimes de médicaments provinciaux et se conformer à ces régimes, y compris pour ce qui est des quotes-parts, ainsi que des protocoles d'entente et conventions d'offre à commandes négociés avec des associations provinciales dans les cas où de telles ententes s'appliquent aux ministères.
- h. La composante de prise de décision du système doit pouvoir permettre le remplacement de médicaments de marque par des médicaments génériques. Le gouvernement fédéral essaie de faire bon usage des fonds. Il est pratique courant pour les ministères d'utiliser les médicaments génériques dans la mesure du possible.
- i. Une version de l'Index de classification anatomique thérapeutique chimique (ATC) et les concordances entre l'index ATC et les codes des affections indemnisées sera attribué à l'entrepreneur durant la phase de mise au point du ou des systèmes. L'entrepreneur doit être prêt à recevoir cet index et à le rendre entièrement fonctionnel pour la prise de décision relativement aux demandes de produits pharmaceutiques lors de la mise en œuvre du paiement des demandes. L'entrepreneur devra occasionnellement mettre à jour et maintenir cet index en fonction des changements aux critères concernant les liens entre incapacité et médicament. On pourra demander à l'entrepreneur d'ajouter de nouveaux codes, ou, dans certains cas, de supprimer des codes médicaux aux fins de pensions qui sont désuets.
- j. Pour le système de pharmacie, les médicaments sont classés en catégorie par des Numéros d'identification du médicament (DIN), des numéros de produit naturel (NPN), des numéros d'identification de produit (NIP) et des pseudo-DIN (pour les avantages admissibles qui n'ont pas de DIN ni de NIP). Le SFTDSS doit pouvoir établir des renvois entre les numéros de produit (DIN, NIP, pseudo-DIN et numéros généraux de produit) des provinces et fournir des rapports sommaires et des rapports détaillés au niveau national aux ministères, classés par programme. Les dossiers de produit doivent pouvoir contenir des listes d'ingrédients multiples dans les descriptions de produit.
- k. L'entrepreneur sera responsable de la création, de la mise à jour et du maintien des pharmacopées.
 - I. L'entrepreneur doit s'occuper de toute mise à jour de la pharmacopée, sur demande.
 - II. L'entrepreneur doit s'occuper de l'identification et de l'ajout de médicaments génériques au fur et à mesure de leur disponibilité sur le marché canadien, par

opposition au moment où le produit reçoit un avis de conformité de l'organisme de réglementation, afin de réduire l'engorgement des dossiers de produits.

- l. Le système doit être en mesure de transférer la pharmacopée en cours, y compris tous les changements, dans un format qui pourra être affiché sur le Web et consulté par les ministères.
 - m. Après la mise en place des pharmacopées de base, il faudra aussi créer des pharmacopées secondaires spécialisées pour certains groupes de clients, voire pour certaines personnes. Ces pharmacopées spécialisées peuvent être basées entre autres sur : l'admissibilité du client, l'affection indemnisée (pour pouvoir définir une pharmacopée par rapport à des affections indemnisées précises) et différents clients (pour pouvoir définir une pharmacopée pour un client à titre individuel).
 - n. La soumission d'une demande de pharmacie par l'intermédiaire du réseau doit inclure un examen du bien-fondé de la demande en fonction des pharmacopées avant qu'une décision ne soit prise pour verser un paiement ou aiguiller la demande en vue de l'obtention d'une autorisation préalable.
 - o. Les lettres envoyées dans le cadre du service d'autorisation spéciale en matière de médicaments sur ordonnance doivent être imprimables et pouvoir être consultées dans le système.
4. Le Centre d'exception des médicaments des FC (CEMFC) a pour responsabilité de trancher quant aux demandes de médicaments visant des membres des CF, qui ne sont pas compris dans la liste des médicaments assurés ou qui ne satisfont pas aux critères d'autorisation spéciale.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit permettre au CEMFC d'avoir accès au système de traitement des demandes de paiement du Programme d'avantages pharmaceutiques pour les points de service propres aux FC.
- b. L'entrepreneur doit donner au CEMFC accès au profil des antécédents pharmaceutiques du patient et à tous les autres renseignements liés aux demandes de paiement des membres.
- c. L'entrepreneur doit permettre au CEMFC de créer une fonction d'autorisation exclusive par voie électronique dans le système de traitement des demandes de paiement, afin que la prescription puisse être traitée à la pharmacie par l'entremise des processus de traitement des demandes de paiement établis par l'entrepreneur.

6.13 Examen de l'emploi des médicaments

1. L'entrepreneur doit fournir un service d'examen de l'emploi des médicaments (EEM) en vue de réunir des renseignements, d'évaluer, d'analyser et d'interpréter l'emploi des médicaments par les clients/membres, leur prescription par les médecins et leur délivrance par les pharmaciens. Dans ce processus d'examen, on comparera les tendances avec les normes prédéterminées; on prendra des mesures visant des améliorations et on améliorera la qualité des soins en veillant à ce que les thérapies fournies soient appropriées et on mesurera les résultats des interventions. Cet examen vise

principalement les médicaments. Il se nomme « Examen de l'emploi des médicaments » (EEM).

Exigences et informations connexes

- a. L'EEM doit être suffisamment robuste pour permettre de déceler les habitudes de consommation inopportune de médicaments, en donnant accès à l'historique complet des demandes du patient et en utilisant des sources de données et des logiciels sensibles, conçus pour assurer la détection des cas de consommation inopportune et prévenir les problèmes de toxicomanie.
- b. L'EEM comporte deux volets :
 - Concomitant : Cet examen a lieu au moment de la délivrance d'un médicament, pour pouvoir intervenir et corriger les problèmes. Ce volet fournit des renseignements conviviaux afin de raffiner le nombre et la fréquence des messages de manière à accroître la valeur des messages envoyés aux fournisseurs, tout en améliorant la sécurité des patients. Il permet une interaction avec les fournisseurs pour les aider à intervenir en cas d'alerte écran.
 - Rétrospectif : Il s'agit d'un examen rétrospectif de l'emploi d'un médicament pour repérer les problèmes et modifier le mode de délivrance et d'emploi des médicaments.
- c. À la demande des ministères, l'entrepreneur doit examiner régulièrement divers rapports concomitants et rétrospectifs et divers rapports spéciaux, et doit signaler les cas d'emploi contre-indiqué de médicaments à risque élevé au ministère visé pour une évaluation plus poussée.

6.14 Exigences techniques

1. Le système de l'entrepreneur doit inclure des interfaces utilisateurs graphiques dans un environnement Windows compatible avec l'infrastructure technique de chacun des ministères. Les dispositions d'écrans et la fonctionnalité d'écran doivent être conformes aux exigences et aux normes de technologie de l'information pertinentes du gouvernement du Canada et aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. L'information doit être disponible dans une interface utilisateur graphique intégrée soutenue par une documentation clairement définie et des outils de navigation faciles à utiliser.
2. Les exigences techniques sont assujetties aux exigences de sécurité énoncées à l'article 6.26 de l'EDT de même qu'aux mises à jour et aux examens pour toute la durée du contrat. L'entrepreneur doit continuellement satisfaire aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada et aux normes de l'industrie, selon les directives du chargé de projet.
3. L'entrepreneur doit réunir et documenter les fonctions détaillées du système et les exigences techniques durant le processus d'analyse de la phase 1 du projet.
4. Les écrans du système doivent offrir des fonctions de recherche et de « version imprimable ».
5. L'entrepreneur doit permettre la production de rapports sur l'accès des utilisateurs pour consultation ou mise à jour de toute donnée relative au client. Les rapports sur l'accès des

utilisateurs aux renseignements sur les clients peuvent être demandés en tout temps et le rapport doit fournir l'ID des utilisateurs ainsi que la date et l'heure à laquelle l'utilisateur a accédé aux données sur le client.

6. L'entrepreneur doit échanger des données entre le SFTDSS et chacun des ministères partenaires. Cet échange de données bidirectionnel vise à effectuer des mises à jour à partir des systèmes des ministères vers le SFTDSS ainsi qu'à fournir des données aux ministères. Les ministères téléchargeront des données à partir des systèmes ministériels. Voici des exemples de systèmes ministériels :

- ACC - Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), Système de soutien de soins en établissement (SSSE), système de Prestations et services de santé en direct (PSSD).
Le SFTDSS doit recevoir et télécharger des données précises qui lui sont transmises par le RPSC et le SSSE. Le RPSC contient des données biographiques sur les clients et des données relatives aux décisions qui entraînent l'admissibilité au programme de soins de santé et au programme de réadaptation et qui déclenchent la fonction d'inscription du SFTDSS. Le statut d'admissibilité au programme de soins de santé et au programme de réadaptation ainsi que d'autres données du SFTDSS, dont les avis, doivent être transmis du SFTDSS au RPSC pour alimenter les indicateurs du programme de soins de santé dans le RPSC. Des données du SSSE seront transmises pour générer ou mettre à jour une autorisation de SLD dans le SFTDSS. Les données provenant du registre des fournisseurs seront transmises à l'appui du système de PSSD.
- Pour la GRC - Système d'information sur la gestion des ressources humaines (SIGRH).
Le SIGRH contient les données biographiques des clients, y compris leur rang et leur identificateur unique. La transmission des données sur les membres entraîne l'admissibilité aux programmes de soins de santé et déclenche la fonction d'inscription du SFTDSS. Les transmissions en retour comprennent la confirmation de l'admissibilité, la notification du rejet ainsi que d'autres données requises sur les membres et les demandes.
- Pour les FC - Système d'information de santé des Forces canadiennes (SISFC)
Les échanges de données avec le SFTDSS permettent à celui-ci de recevoir les données biographiques et les données sur les soins de santé concernant les membres des FC, et font en sorte que le SFTDSS possède un dossier de santé complet pour chaque membre. La transmission des données sur les membres entraîne l'admissibilité aux programmes de soins de santé et déclenche la fonction d'inscription du SFTDSS. Les transmissions en retour comprennent la confirmation de l'admissibilité, la notification du rejet, l'historique des demandes, les rapports et d'autres données requises sur les membres et les demandes.

L'interface sera réalisée à l'aide du tunnel du réseau privé virtuel (RPV) sécurisé existant sur un circuit loué entre l'emplacement du STDSS (à déterminer) et la BFC de Borden où le centre de serveurs du SISFC est situé. Le fichier de données qui contient les demandes des membres des FORCES de la journée sera préparé à l'aide du SFTDSS et placé tous les jours sur son serveur. Une commande préétablie/automatisée « get » sera envoyée par le SISFC afin d'extraire le fichier. Aucun autre protocole ne sera nécessaire.

L'architecture de réseau du SISFC sera mise à contribution puisqu'elle héberge actuellement la « passerelle sûre » du SFTDSS. La liaison T1 point à point existante entre le SISFC et l'emplacement du SFTDSS (à déterminer) sera utilisée comme protocole de communication TCP/IP (protocole de contrôle de transmission/protocole Internet) pour permettre la circulation

« get » du SISFC (de sortie seulement) d'un serveur prédéterminé du SISFC (à déterminer) au serveur désigné du SFTDSS.

7. Communications entre l'entrepreneur et les systèmes d'ACC, des FC et de la GRC

Capacité d'échange d'informations sur le système

- a. L'entrepreneur doit pouvoir assurer des communications électroniques entre le SFTDSS et les ministères. Cette interaction s'effectuera principalement selon deux méthodes :
 - i. l'accès des utilisateurs au SFTDSS, appelé « canal d'avant-plan »;
 - ii. l'accès système entre le SFTDSS et les systèmes des ministères, appelé « canal d'arrière-plan ».
- b. Pour ACC, le canal d'arrière-plan consistera en trois services :
 - i. service d'échange de données faisant appel à une approche d'architecture orientée service qui devrait utiliser les services Web, la mise des messages en file d'attente et les méthodes de publication/abonnement à l'aide d'un intergiciel Enterprise Service Bus;
 - ii. service électronique d'interrogation de données comportant un ou des services Web à disponibilité élevée pouvant renvoyer un profil individuel complet de client contenant les données propres au SFTDSS. Un service d'interrogation de données sur les fournisseurs est aussi requis pour fournir des renseignements individuels sur les fournisseurs;
 - iii. service de transfert de données en masse requis pour les fichiers de données volumineux ou les transferts spéciaux de données. Ces transferts devraient avoir lieu lorsque l'environnement en ligne est peu utilisé ou n'est pas disponible de façon à ne pas réduire le temps de réponse.
- c. L'entrepreneur doit avoir la capacité d'échanger l'information avec les ministères pour des buts tels que le contrôle des droits à pension, la situation du client, l'admissibilité, la protection et les événements. Toutes les modifications des données liées aux clients dans le SFTDSS doivent être transmises aux ministères.
- d. L'entrepreneur doit offrir des échanges basés sur les transactions entre l'application SFTDSS et les ministères, et ces échanges doivent être transmis et appliqués en temps quasi réel. Pour ACC, les transactions liées aux renseignements biographiques sur les clients, sur l'admissibilité aux programmes ainsi que sur les affections indemnisées, les SLD, la situation des clients, les groupes d'avantages, le PAAC, les documents, les événements clients, les programmes et les activités de suivi seront échangés en temps quasi réel en utilisant le canal d'arrière-plan : Service d'échange de données.
- e. Tous les accès aux systèmes de l'entrepreneur par les ministères partenaires du SFTDSS doivent être compatibles au logiciel actuel des ministères partenaires et pouvoir être exécutés sur le réseau local et le réseau étendu (LAN/WAN) d'ACC, de la GRC et des FC.
- f. Durant la conception et la mise au point du système prévues dans la phase préalable de mise en œuvre, l'entrepreneur doit collaborer avec la division de la technologie de l'information des ministères pour déterminer les besoins de largeur de bande et les exigences en matière de sécurité et de connectivité.

- g. Les utilisateurs des ministères autorisés doivent avoir accès au système et aux outils de communication en anglais et en français.
- h. L'échange de données se fera de façon sécurisée et sans intervention manuelle, à l'aide des protocoles et procédures précisés dans l'EDT, selon les exigences fédérales en matière de sécurité pour l'information de type « Protégé B ». (Pour plus d'information, consulter les publications du CST.)
- i. Les FC devront pouvoir accéder à l'information sur l'accès des membres dans le SFTDSS à partir de l'extérieur du Canada pour consulter le profil des membres, traiter les demandes autorisées des pharmacies des bases et visionner les historiques connexes.
- j. L'interface du Ministère doit comporter une connexion réseau sécurisée conforme aux normes de la GRC (par exemple solution RPV de niveau FIPS 140-1 niveau 2). La solution proposée devra satisfaire les exigences et les normes de sécurité de la GRC. En outre, la GRC exige que tous les flux d'information soient amorcés par la GRC. Autrement dit, la GRC extraira les données de l'entrepreneur et poussera des données vers l'entrepreneur. Aucune initiation de communication émanant du système/réseau de l'entrepreneur vers la GRC ne sera autorisée.

Format d'échange de données

- k. Toutes les données transactionnelles échangées avec les ministères (dans les deux directions) seront au format Langage de balisage extensible (XML) et incluront les éléments suivants :
 - i. Toutes ces données doivent porter une marque « Date/heure de création » et une marque « Date/heure de modification » à jour utilisant le Temps moyen de Greenwich (TMG);
 - ii. Chaque transaction doit indiquer si le dossier est une suppression, une insertion, ou une mise à jour. Le flux XML doit contenir tous les champs et données dans le dossier approprié;
 - iii. Chaque transaction doit contenir l'identificateur primaire du ministère pour le client.
- l. L'entrepreneur doit fournir un dictionnaire de données sous forme électronique, fournissant des descriptions en français canadien et en anglais canadien de tous les enregistrements de données et de tous les champs, avec les longueurs de champ et les types de données. Tous les changements apportés à la structure de données doivent être envoyés aux ministères au moins un mois à l'avance.
- m. Le SFTDSS doit avoir des possibilités d'exportation permettant à l'entrepreneur, à la demande des ministères, d'exporter des données du SFTDSS, entièrement ou partiellement, selon les directives des ministères. Les exportations doivent être de format Langage de balisage extensible (XML).

Intégration du système d'échange de données

- a. Pour faciliter l'échange de données sur les transactions avec ACC, l'entrepreneur doit maintenir en place une infrastructure de mise en file d'attente des messages qui est liée au produit de gestion de file d'attente de messages d'ACC en temps réel pour assurer un échange d'information harmonieux. Pour les FC et la GRC, l'entrepreneur doit fournir une

interface qui permettra un échange de données compatible avec les systèmes des FC et de la GRC, soit en temps réel, soit par l'envoi quotidien d'extraits de données par messagerie temps réel ou SFTP.

- b. L'entrepreneur doit prévoir une infrastructure sécuritaire distincte destinée à la transmission en toute sécurité des fichiers volumineux entre lui et les ministères.

8. Données fournies par les ministères

- a. Le SFTDSS doit traiter automatiquement les données transactionnelles des ministères pour créer, mettre à jour ou supprimer les informations sur un compte client **en temps réel** sur le SFTDSS.

9. Acquisition et installation du réseau

- a. L'entrepreneur doit se charger de la conception, du développement, de l'acquisition, de la mise à l'essai, de l'entretien, de l'appui opérationnel et de la mise en œuvre de réseaux privés virtuels (tunnel RPV) pour chacun des ministères partenaires du SFTDSS. Cela comprend tout ce qui se trouve à l'extérieur du pare-feu externe du ministère visé. L'entrepreneur doit assurer l'entière connectivité et l'entière compatibilité avec l'infrastructure technique de chaque ministère partenaire.

10. Prestation de services

- a. Tout le trafic entre l'entrepreneur et les ministères doit être axé sur le protocole Internet et demeurer sous le contrôle des ministères participants. Tout le trafic HTTP doit être sécurisé au moyen du protocole Transport Layer Security (TLS), anciennement appelé Secure Socket Layer (SSL). Le protocole doit être conforme aux conseils sur l'utilisation du protocole TLS (Transport Layer Security) au sein du gouvernement du Canada (ITSB-60) publiés par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada.
- b. Tous les sites hébergeant des applications SFTDSS de l'entrepreneur doivent être accessibles via DNS, soit par un serveur distant, soit selon une liste fournie aux ministères qui comporte les détails d'adresse.
- c. Pour assurer la connectivité, ACC doit pouvoir faire un adressage sur tous les segments configurés (dont au moins quinze (15) adresses réseau). Actuellement, ACC utilise un réseau de format 10.0.0.0 pour son environnement de production.
- d. Il faudra assurer la surveillance de l'utilisation du circuit, de son occupation et des statistiques d'interface pour le dépannage et l'analyse des tendances. ACC doit pouvoir accéder en temps réel aux rapports en cours sur le trafic créés par l'entrepreneur, sur les volumes de trafic et sur les types de trafic, ce qui comprend des renseignements tels que l'adresse IP et les numéros de ports (types de trafic). Le fournisseur pourrait aussi, à des fins de production de rapports en temps réel, configurer les routeurs dans le circuit pour assurer un flux de données NetFlow à ACC en temps réel. La surveillance du circuit pour la production de rapports doit montrer les volumes de trafic à des intervalles d'une minute (minimum), et les données recueillies doivent être gardées au moins deux mois. Les données de plus de deux mois peuvent être rationalisées à des intervalles de cinq minutes et conservées toute la durée du contrat aux fins

d'analyse comparative. Les rapports quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels créés par l'entrepreneur doivent être accessibles depuis les postes de travail connectés au réseau d'ACC, sur un site Web fourni et maintenu par l'entrepreneur. Les pannes imprévues doivent être déclarées selon les règles de gestion des incidents et des problèmes. Il faut produire un rapport d'analyse de cause primaire pour cerner la cause de la panne, les mesures qui ont été prises pour la résoudre et les mesures prises pour éviter d'autres pannes à l'avenir. Il faut informer le chargé de projet des pannes prévues au moins cinq jours ouvrables à l'avance et ces pannes doivent être approuvées par celui-ci. Le temps choisi pour les pannes de maintenance doit être négocié avec le chargé de projet.

- e. L'entrepreneur doit installer un mécanisme de gestion de réseau afin que certaines composantes de trafic puissent y être mises en priorité et optimisées pour le fonctionnement de l'application (c'est-à-dire que les applications de service à la clientèle auront préséance dans le trafic des transferts de fichiers).

11. Évaluation technique

- a. L'entrepreneur doit effectuer une évaluation technique de routine des réseaux et de l'architecture technique du SFTDSS pour vérifier leur compatibilité et leur rendement de façon régulière et pour cerner les besoins de mise à niveau et les problèmes généraux d'entretien et de soutien et y donner suite, tous les deux (2) ans après la mise en œuvre. L'entrepreneur doit fournir les résultats de l'évaluation technique au chargé de projet à des fins d'examen. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, le chargé de projet en informera l'entrepreneur par une autorisation de tâche. L'entrepreneur devra alors procéder à la modification/mise à niveau du réseau et de l'architecture technique, au besoin, selon l'autorisation de tâche émise par l'autorité contractante ou le chargé de projet.

12. Améliorations du système pendant la durée du contrat

- a. Le chargé de projet peut demander des améliorations du SFTDSS pendant la durée du contrat, plus particulièrement des tâches de programmation spéciale, des changements logiciels, de nouveaux développements, des changements d'infrastructure et des requêtes ou rapports spéciaux. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, le chargé de projet en informera l'entrepreneur par une autorisation de tâche. L'entrepreneur devra alors procéder à la modification/mise à niveau du réseau et de l'architecture technique, au besoin, selon l'autorisation de tâche émise par l'autorité contractante ou le chargé de projet.

13. Mise en œuvre du réseau

- a. Chaque ministère partenaire du SFTDSS fournira les contacts appropriés de personnel au sein de chacun de leur ministère pour coordonner le processus de mise en place du réseau. Il est en outre précisé que l'équipement fourni dans le cadre de cet accord doit être maintenu par l'entrepreneur.
- b. L'entrepreneur doit rédiger et soumettre un plan détaillé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure avec les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat.
- c. Chacun des ministères peut occasionnellement demander des changements de configuration

réseau pour refléter des changements dans sa propre organisation. Ceci peut inclure des ajouts, des changements ou des suppressions de connexions au réseau. Les ministères indiqueront au préalable à l'entrepreneur tous les changements envisagés de configuration réseau. L'entrepreneur doit élaborer une stratégie pour traiter ce type de demande dans le plan d'architecture du système.

- d. L'infrastructure de TI pour le SFTDSS, située à l'extérieur du champ de compétence des ministères partenaires mais relevant de l'entrepreneur, doit prévoir les serveurs, les routeurs, les commutateurs, les concentrateurs et les pare-feu redondants ou en grappes et une disponibilité élevée. Elle doit comporter des services de réseau redondants pour qu'aucun point de panne unique n'entraîne une perturbation du service.
- e. Lors de la mise à jour de l'EMR ou d'une évaluation de vulnérabilité, l'entrepreneur doit fournir un diagramme et un rapport d'architecture de réseau montrant que tous les éléments architecturaux sont conformes aux exigences de sécurité établies.

14. Infrastructure opérationnelle

- a. Afin de satisfaire les exigences opérationnelles de service et de soutien et de fournir les services définis ci-dessus, les installations informatiques de l'entrepreneur doivent incorporer :
 - i. Des installations de communications de données pour appuyer la transmission sécurisée d'information entre :
 - les fournisseurs et l'entrepreneur
 - les clients et l'entrepreneur
 - chaque ministère partenaire et l'entrepreneur

- ii. Sous-environnements distincts pour :
 - le développement d'applications
 - les essais
 - la formation
 - les activités régulières du système en production

Les activités de production ne doivent pas être exécutées sur les installations de développement ou d'essais et vice-versa. Les environnements de mise à l'essai et de formation doivent être identiques à l'environnement de production et être entièrement synchronisés avec tous les changements et améliorations. Les données de l'environnement de formation doivent être actualisées à la production tous les mois et doivent préserver l'anonymat des données sur les clients. L'environnement de mise à l'essai doit être actualisé avant et après chaque version, et doit conserver l'anonymat des données sur les clients. Dans le cadre de sa solution, l'entrepreneur doit s'assurer que les ministères ont accès aux environnements de mise à l'essai, de formation et de production.

- iii. Il faudra mettre en place et maintenir des installations et des systèmes hors site servant à stocker les sauvegardes et un site de secours servant aux plans de reprise après sinistre, selon le manuel de sécurité industrielle publié par TPSGC (<http://www.ciisd.gc.ca/text/ISM/ch1-f.asp>).
- iv. Toutes les exigences de fonctionnement du centre de données telles que : chauffage, ventilation et climatisation, alimentations électriques non interruptibles, alimentations électriques de secours, générateurs diesel, faux planchers et les contrôles d'accès

physiques; tous les environnements et installations, y compris des installations de secours, où l'information protégée est traitée et stockée, doivent satisfaire aux exigences de sécurité définies dans le présent EDT; et le matériel et l'infrastructure du système doivent être compatibles avec les normes concernant le matériel et les logiciels et les exigences de sécurité pour les ordinateurs individuels du gouvernement du Canada.

15. Accès et disponibilité du SFTDSS

Au sein de tous les ministères partenaires du SFTDSS, une méthode d'accès acceptable sera par l'intermédiaire d'un navigateur Internet d'encombrement nul ou toute méthode approuvée par l'autorité technique.

16. Accès aux données du SFTDSS par interrogation électronique

- a. Les ministères partenaires ont besoin d'un service d'interrogation de données sur les clients qui sera assuré par des interfaces de services Web standard.
- b. Les ministères doivent pouvoir demander et recevoir électroniquement tous les renseignements sur les clients du SFTDSS pour un client donné. L'accès à ces données doit être à un niveau de disponibilité élevé et les données doivent être à jour. L'extraction de données peut se faire en plusieurs transactions de requête/réception.
- c. Les renseignements sur les clients du SFTDSS doivent notamment inclure ceux-ci :
 - a) les identificateurs
 - b) les services individuels et limites
 - c) l'information sur l'admissibilité et la situation du client
 - d) l'historique des paiements
 - e) l'historique des demandes

17. Disponibilité de l'ordinateur du SFTDSS en dehors des heures normales de travail

- a. Occasionnellement, le SFTDSS devra être disponible en semaine en dehors des heures normales de travail et pendant les fins de semaine, sur demande du chargé de projet ou de son représentant autorisé. Si cela est nécessaire, les ministères devront en avvertir l'entrepreneur au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance.
- b. L'entrepreneur doit prévenir chacun des ministères des arrêts prévus au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance et doit informer les fournisseurs du temps d'arrêt approuvé aux fins de maintenance au moins 24 heures avant l'arrêt.

18. Vérification de mesure du niveau de service relativement à la disponibilité du SFTDSS

- a) Une vérification de mesure du niveau de service relativement à la disponibilité doit être réalisée chaque mois, à l'entière discrétion du chargé de projet.
- b) La vérification de mesure du niveau de service relativement à la disponibilité sera réalisée au niveau des requêtes. Aux fins du contrôle de mesure du niveau de service, une requête est définie comme toute requête ou action sur le SFTDSS, à partir du moment où elle entre dans le réseau ou les systèmes jusqu'au moment où elle en sort par le même endroit.

- c) Toutes les requêtes en dedans d'un mois, à l'exclusion de celles émises pendant les heures de maintenance indiquées ci-dessus, pourront également faire l'objet d'une vérification de mesure du niveau de service. Le rendement doit être mesuré mensuellement.

19. Rapport sur les incidents relatifs à la disponibilité du système :

Consulter l'article 6.29.6 de l'EDT - Rendement et normes de service. L'entrepreneur doit faire rapport des incidents relatifs à la disponibilité du SFTDSS au chargé de projet. La priorité accordée au traitement des incidents est initialement déterminée en fonction des incidences et de l'urgence du problème. L'incidence est définie comme la mesure de la gravité d'un incident ou d'un problème, et l'urgence est la rapidité nécessaire de l'intervention.

On attribuera aux incidents un niveau de priorité : critique, élevée, moyenne, basse ou planification. Les directives pour chaque niveau sont définies comme suit :

CODE/NIVEAU DE PRIORITÉ	DESCRIPTION
1. CRITIQUE	L'incident entraîne une perte de service ou des problèmes graves d'utilisation pour la majorité des utilisateurs du système, ou un problème de gravité similaire. Il faut réagir immédiatement. Il peut être nécessaire d'organiser des réunions d'urgence. Il peut être nécessaire d'affecter immédiatement des ressources pour mettre en œuvre les modifications autorisées.
2. HAUTE	L'incident touche gravement quelques utilisateurs, ou touche non gravement un grand nombre d'utilisateurs.
3. MOYENNE	Pas d'incidence grave, mais la rectification ne peut pas attendre la sortie de la version ou mise à niveau programmée suivante Priorité moyenne du point de vue des ressources.
4. BASSE	Une modification est justifiée et nécessaire, mais elle peut attendre la sortie de la version ou mise à niveau programmée suivante. Affecter des ressources en conséquence.
5. PLANIFICATION	Il s'agit d'une amélioration opérationnelle qui améliorerait les fonctionnalités de travail et/ou réduirait le recours à des solutions temporaires et toucherait également un petit nombre d'utilisateurs du système. Elle ne réduirait pas le service à la clientèle. Affecter des ressources en conséquence. Normalement ce type de changement est une nouvelle exigence ou ajoute des fonctions qui n'étaient pas nécessaires au moment de la mise en œuvre.

20. Vérification de mesure du niveau de service : rapports sur les incidents relatifs au système

- Une vérification de mesure du niveau de service à l'égard des incidents relatifs au système doit être réalisée chaque mois, à l'entière discrétion du chargé de projet.
- La vérification de mesure du niveau de service à l'égard des incidents relatifs au système doit être effectuée au niveau des avis. Aux fins de la vérification de mesure du niveau de service, un avis est défini comme tout incident détecté. Si l'entrepreneur

- a. envoyé un avis par lots (c.-à-d. que plusieurs incidents sont signalés sur un seul avis), chaque incident de l'avis par lots pourra être inclus dans la vérification de mesure du niveau de service réalisée par le chargé de projet.
- c. Tous les avis (fournis par l'entrepreneur et soumis à la vérification par le chargé de projet) doivent décrire l'incident en fonction des éléments suivants : type, premier avis, délai(s) de mise à jour et délai(s) de résolution.
- d. Chaque incident survenu au cours d'un mois donné pourra être inclus dans la vérification de mesure du niveau de service à l'égard des incidents relatifs au système.
- e. On utilisera une méthode d'échantillonnage aléatoire pour sélectionner des incidents à inclure dans la vérification de mesure du niveau de service. Tous les avis reçus au cours d'un mois donné pourront être inclus dans la vérification. La taille totale de l'échantillon de vérification de mesure du niveau de service dépendra du nombre total d'avis reçus au cours du mois précédent. On procédera à un échantillonnage aléatoire d'une taille suffisante pour obtenir un taux de confiance de 95 %.

21. Contrôles d'accès au système : L'entrepreneur doit fournir des contrôles d'accès utilisateur et administrateur uniques en fonction des rôles.

Exigences et informations connexes

- a. Pour assumer sa responsabilité en tant que gardien des données et permettre de retracer toute atteinte avérée ou soupçonnée à la sécurité ou à la confidentialité jusqu'à un utilisateur précis, chaque utilisateur recevra un ID d'utilisateur et un mot de passe unique même si plusieurs personnes multiples ont un rôle commun. Les ID d'utilisateur ou mots de passe ne doivent pas être partagés.
- b. L'entrepreneur doit maintenir une piste de vérification système sur chaque utilisateur bénéficiant d'un droit d'accès et sur toutes les tentatives échouées pour accéder au système selon ces conditions, en vue d'assurer la responsabilisation des administrateurs et des utilisateurs de ce système et de tous les systèmes d'appui.
- c. Des contrôles d'accès doivent être élaborés pour imposer le respect des règles d'utilisation et assurer une activité de rapport d'information en fonction du besoin de connaître et des privilèges, ainsi que la séparation des fonctions et l'examen de surveillance, comme il est déterminé par le chargé de projet.
- d. L'entrepreneur doit fournir un système pour gérer l'accès utilisateur et les profils et maintenir et documenter le système en permanence en suivant les changements ou mises à jour des utilisateurs ou niveaux d'accès. Tout changement d'un compte utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification indiquant les modifications appliquées, le compte utilisateur d'où viennent le changement, et la date et l'heure. L'accès des utilisateurs en mode lecture seulement aux dossiers des clients et à l'information sur les clients doit entraîner la création d'un dossier de vérification correspondant.
- e. L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès et les contrôles de l'entrepreneur et des sous-traitants soient tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour relatifs au personnel de l'entrepreneur et des sous-traitants. L'entrepreneur appliquera les changements nécessaires aux profils d'accès d'utilisateur dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception de l'information.
- f. Le système doit pouvoir fournir un accès de super-utilisateur à un nombre très limité d'utilisateurs désignés au sein des ministères afin qu'ils puissent accéder à des applications et à des données à des fins opérationnelles, financières et techniques.
- g. Des contrôles d'accès basés sur le rôle seront appliqués à tous les systèmes utilisés pour des services du SFTDSS.

- h. L'entrepreneur doit consigner les contrôles d'accès. Il doit aussi rédiger un rapport statique d'exploitation du SFTDSS qui énumère tous les comptes utilisateurs actifs et inactifs et les divers rôles qui leur sont assignés. Ce rapport sera affiché tous les mois dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la fin du mois.

6.15 Gestion et maintenance des systèmes

1. L'entrepreneur doit assurer le maintien de tous les systèmes, notamment les suivants : applications, sites Web, formulaires électroniques, fonctions, tableaux et tableaux des avantages.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit fournir et gérer des processus, services et systèmes de gestion du changement basés sur les pratiques du BITI. L'entrepreneur est responsable de la gestion du système et des processus, et le chargé de projet doit approuver les changements ainsi que les essais et mises en œuvre résultant d'un changement approuvé. Toutes les autorisations de tâches doivent être gérées par le système de gestion du changement de l'entrepreneur. Le système de gestion du changement doit être à la disposition des utilisateurs autorisés d'ACC, des FC et de la GRC. Le chargé de projet aura la responsabilité d'établir l'ordre de priorité de toutes les demandes de changement et de définir les calendriers de mise en œuvre.
- b. L'entrepreneur doit planifier et tenir régulièrement des réunions/téléconférences avec le personnel désigné des ministères sur la gestion du changement.
- c. L'entrepreneur doit participer à des réunions ponctuelles sur la gestion de la TI avec les ministères. Ces réunions auront pour but de passer en revue tous les problèmes majeurs touchant le système et serviront de forum pour l'établissement du programme de maintenance technique.
- d. L'entrepreneur doit fournir un système de gestion d'incidents dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS et gérer un processus permettant de créer un billet d'incident, de l'attribuer à un membre de l'équipe de soutien aux utilisateurs et de le fermer une fois résolu. L'entrepreneur doit noter les problèmes au fur et à mesure de leur occurrence ou de leur signalement dans un outil de gestion d'incidents.
- e. L'entrepreneur doit définir et soumettre à l'examen du chargé de projet des normes de service pour l'évaluation des incidents/problèmes, leur résolution ou leur remontée. Le chargé de projet doit avoir accès en ligne au registre des problèmes et à l'outil connexe. Le personnel des ministères, désigné par le chargé de projet, fera en principe partie de l'équipe de soutien aux utilisateurs et pourrait se charger de certains billets d'incident en vue de leur résolution.
- f. Quand un problème a été noté au registre de problèmes, le chargé de projet doit en être averti et une heure de réparation prévue (HRP) ou une explication de problème résolu (EPR) doit être fournie, selon le cas. L'HRP peut être mise à jour après une analyse approfondie du problème. De plus, l'entrepreneur doit fournir une EPR une fois le problème résolu.
- g. L'entrepreneur doit fournir et gérer des systèmes et des processus de gestion de versions et de configuration suivant les pratiques du BITI. L'entrepreneur doit se charger de maintenir un registre de tous les changements entre les versions et mettre à jour l'information de configuration de la version actuelle. Les processus et les rapports de gestion des versions et de la configuration doivent être rendus disponibles aux utilisateurs des ministères autorisés par l'intermédiaire de la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS. L'entrepreneur devra également fournir un rapport rétrospectif au plus tard 15 jours ouvrables après la sortie de chaque version. Les problèmes critiques doivent être analysés et

résolus, et leurs solutions doivent être mises en œuvre immédiatement. Tous les autres changements des systèmes, résolutions de bogues et correctifs doivent être réalisés et mis en œuvre selon un calendrier approuvé. Chaque version doit être approuvée par le ministère visé avant sa date de diffusion.

- h. Les ministères doivent être avisés des changements de systèmes effectués par l'entrepreneur au moins 15 jours ouvrables avant leur mise en œuvre, même s'il n'y a aucune incidence apparente sur le SFTDSS.
- i. L'entrepreneur devra faire une sauvegarde de secours des systèmes et des données selon le calendrier défini. Les copies de sauvegarde doivent être chiffrées à l'aide d'un algorithme approuvé par le CST. L'entrepreneur doit réaliser des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles du système, y compris toutes les données et tout le code source du logiciel, pour la sauvegarde des données protégées. Toutes les copies de sauvegarde doivent être maintenues hors site, à une distance minimum de cinq (5) kilomètres du lieu d'exploitation principal et dans des armoires de stockage sécurisées, anti-incendie et anti-inondation. Les copies de sauvegarde sont la propriété du Canada et l'entrepreneur ne doit détruire aucune donnée sans le consentement écrit du chargé de projet. Avant la destruction de ces données, les copies de sauvegarde doivent d'abord être effacées et les données qui y sont contenues doivent être rendues impossibles à récupérer. Les copies de sauvegarde ayant contenu des données « Protégé B » ne doivent jamais être vendues, mises aux enchères, données ni jetées.
- j. L'entrepreneur doit réaliser des essais de restauration trimestriellement et produire un rapport des essais trimestriel de sauvegarde et de restauration aux fins d'examen par le chargé de projet. Toutes les copies de sauvegarde doivent être dans un format qui respecte les normes de l'industrie de façon à pouvoir être lues et reconstituées par d'autres infrastructures ou systèmes de sauvegarde, au besoin. Le chargé de projet pourra demander à l'entrepreneur de reconstituer des données à partir de copies de sauvegarde.

6.16 Service de relations avec les fournisseurs

1. L'entrepreneur doit fournir des services de relations avec les fournisseurs afin d'établir et de maintenir des relations avec des fournisseurs de soins de santé et des associations connexes au Canada et de s'acquitter des fonctions suivantes :
 - interpréter les directives de politique fédérales concernant l'admission des fournisseurs dans les programmes fédéraux et élaborer, en consultation avec les ministères, des critères nationaux à l'égard de ces fournisseurs;
 - rédiger des ententes administratives et relatives aux honoraires à conclure avec les fournisseurs de soins de santé et les fournisseurs de services de réadaptation dans les cas où les ministères n'ont pas négocié d'accords;
 - établir un échéancier de telle sorte que les accords administratifs et relatifs aux honoraires fassent l'objet d'un examen annuel destiné à s'assurer qu'ils sont à jour;
 - réaliser des enquêtes régulières et conseiller les ministères sur les changements à apporter aux tarifs habituels et d'usage pour les services et produits de soins de santé et de réadaptation dans les tableaux des avantages;
 - dans le cadre de la planification des relations avec les fournisseurs dans le plan annuel des opérations, établir semestriellement un calendrier de communications pour faire en sorte de communiquer avec tous les groupes et associations de fournisseurs afin de discuter des problèmes de fonctionnement et de politique ou de toute autre préoccupation des fournisseurs. Le plan relatif aux relations avec les fournisseurs doit comprendre les groupes de fournisseurs à cibler aux fins de négociations et d'établissement de liens ainsi que les descriptions des

préoccupations des fournisseurs accompagnées des solutions recommandées. L'entrepreneur doit se charger de cerner les tendances nouvelles et émergentes en vue de les porter à l'attention des ministères;

- négocier les tarifs avec les associations de fournisseurs au nom des ministères partenaires du SFTDSS, et faire approuver les taux par les ministères partenaires;
- analyser les tendances en matière de certification dans les catégories nouvelles et émergentes de fournisseurs, sur une base annuelle;
- assurer la coordination et vérifier la réception de tout le matériel de communication distribué aux fournisseurs.

6.17 Programme d'assurance de la qualité

1. L'entrepreneur doit mettre en œuvre le plan d'assurance de la qualité approuvé par le chargé de projet.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit fournir et maintenir un programme d'assurance de la qualité du SFTDSS offrant : accessibilité et rapidité; souplesse du personnel et des systèmes; exactitude des données et des informations recueillies, gérées et diffusées; respect des normes de sécurité et de protection des renseignements personnels; services visant à améliorer la qualité des demandes soumises; et efficacité des processus et des systèmes lors de l'exploitation du SFTDSS selon les politiques et la législation applicables qui satisfont ou dépassent les exigences et normes de service du SFTDSS.
- b. Le programme d'assurance de la qualité (AQ) de l'entrepreneur doit comprendre des rapports et des vérifications périodiques de surveillance et de mesure du rendement à l'égard de tous les services et systèmes.
- c. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet des recommandations écrites comprenant des estimations des coûts de mesures d'amélioration du service visant à réduire les frais d'exploitation et à améliorer la qualité et la capacité de la prestation de service de façon continue.
- d. L'entrepreneur doit mener des enquêtes auprès des clients pour s'assurer que les services des fournisseurs ont été reçus. L'entrepreneur doit utiliser une méthode d'échantillonnage avec un pourcentage minimal de lettres représentant 0,5 % des demandes traitées, et il doit faire le suivi du taux de réponse. L'entrepreneur doit communiquer les résultats de l'enquête au chargé de projet.
- e. L'entrepreneur doit concevoir, élaborer et mettre en œuvre une enquête sur la satisfaction des fournisseurs tous les deux ans après la date de mise en œuvre. L'enquête doit être rédigée dans les deux langues officielles et doit évaluer la satisfaction envers les services de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit analyser les résultats et remettre au chargé de projet un rapport comprenant l'analyse et les recommandations pour résoudre les problèmes.
- f. Si des services ou produits livrables de l'entrepreneur ne sont pas à la hauteur des attentes du chargé de projet, celui-ci, en consultation avec les secteurs visés de chaque ministère, a le droit de les rejeter ou d'en exiger la correction.

6.18 Programme de vérification

1. L'entrepreneur doit mettre sur pied un groupe chargé de la vérification des fournisseurs qui exécutera une gamme complète de services de vérification et d'enquête pour le compte des ministères. Ces services doivent comprendre, au minimum, la capacité d'effectuer des

vérifications du système, des vérifications financières, des vérifications des fournisseurs, des contrôles de vérification, des contrôles de la qualité, des vérifications à proximité immédiate, des vérifications relatives à la confirmation des clients ainsi que des vérifications de la gestion et de la sécurité de l'information. Cette fonction est actuellement exécutée grâce au soutien de dix ressources.

2. L'entrepreneur, qui est responsable des paiements faits au nom du Canada, doit établir un plan de vérification annuel fondé sur les risques pour déterminer la nature et le type des vérifications à effectuer. Le plan de vérification annuel fondé sur les risques doit être soumis à l'approbation du dirigeant principal de la vérification. Ce plan doit préciser les coûts associés aux diverses composantes du plan. Après approbation du plan, l'entrepreneur doit réaliser les vérifications, le profilage des fournisseurs et l'analyse des tendances, et fournir les informations nécessaires à la gestion générale de programme pour chacun des ministères.
3. L'entrepreneur doit remettre au chargé de projet un rapport mensuel qui précisera les activités de vérification et d'enquête, les coûts associés, les sommes recouvrées et les résultats. Exemples :
 - profilage spécial entamé, terminé, coûts, résultats et sommes recouvrées
 - profilage de routine entamé, terminé, coûts, résultats et sommes recouvrées
 - enquêtes entamées, état des enquêtes en cours, coûts à ce jour et coûts finaux, résultats et sommes recouvrées.
4. L'entrepreneur est responsable charger de la rédaction, de la préparation, de la traduction et de la distribution d'un rapport annuel aux ministères au début de chaque exercice financier. Ce rapport doit fournir des détails sur toutes les activités de vérification et toutes les activités d'enquête accomplies pour le compte de chacun des ministères.
5. Confirmation des clients : Un programme de confirmation des clients doit être géré par l'entrepreneur conformément aux règles établies par les ministères. Ce programme a pour but de veiller à ce que les clients admissibles, pour lesquels des demandes ont été présentées par les fournisseurs de services, aient actuellement reçu les services demandés. Des lettres de confirmation auprès des clients doivent être produites puis séparées en fonction de chaque groupe d'avantages ou programme, et une enveloppe-réponse doit être jointe pour obtenir la réponse du client. Le choix des demandes à cibler pour la confirmation des clients doit se faire en fonction des risques afin de s'assurer que les réponses reçues permettront de vérifier les secteurs présentant les risques le plus élevés. Toute irrégularité cernée doit faire l'objet d'une enquête.
6. Profilage des fournisseurs : L'entrepreneur doit utiliser un échantillon statistiquement valide pour cibler et vérifier les détails des paiements réguliers et à haut risque versés aux fournisseurs, pour chaque groupe d'avantages ou programme. Si des irrégularités de facturation sont détectées, il pourrait être nécessaire d'effectuer des vérifications sur place en utilisant une méthode approuvée par le chargé de projet. On doit réaliser en permanence des enquêtes sur l'établissement des prix, le volume des demandes et d'autres aspects, car il existe des risques d'abus ou de fraude. Les problèmes repérés seront signalés à chaque secteur de programme des ministères. La taille annuelle de l'échantillon doit être basée sur le nombre de fournisseurs actifs dans chaque groupe d'avantages et selon un niveau de confiance de 95 % +/- 5 %.
7. L'entrepreneur doit effectuer des vérifications sur place. Les vérifications sur place visent à valider l'autorisation d'exercer du fournisseur actif, à déceler les irrégularités en matière de

facturation, à confirmer que les services payés ont été reçus par les clients et à veiller à ce que les documents adéquats soient accessibles pour soutenir les demandes de paiement et respecter les conditions des programmes de santé ou de réadaptation des ministères. Les vérifications sur place peuvent donner lieu au recouvrement des trop-perçus, à la radiation de fournisseurs et à un possible signalement aux autorités chargées de la réglementation ou aux autorités policières.

8. Tous les recouvrements à la suite de vérifications qui sont en suspens pour une année donnée doivent être payés au GC par l'entrepreneur, et leur règlement devient la responsabilité unique de l'entrepreneur, sauf entente contraire entre le chargé de projet et l'entrepreneur.

6.19 Continuité des activités et reprise après sinistre

1. L'entrepreneur doit s'assurer que le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre sont tenus à jour au moyen d'examens annuels.
2. L'entrepreneur doit examiner les plans de PCA annuellement et soumettre au chargé de projet, au plus tard 20 jours ouvrables après la mise à l'essai, un rapport détaillant les résultats des essais. Le choix des parties ou des éléments du système global à mettre à l'essai doit être fait en accord avec le chargé de projet et avec son approbation. Le chargé de projet se réserve le droit d'envoyer du personnel désigné pour surveiller les essais. S'ils sont négatifs, les résultats des essais devront être réexaminés avec le chargé de projet et des changements devront être apportés aux plans pour que les nouveaux essais donnent des résultats positifs.
3. En cas de perturbation entraînant une indisponibilité de services, comme il est précisé dans les normes de service du présent EDT (article 6.29 de l'EDT), le PCA de l'entrepreneur peut être activé par le chargé de projet ou l'entrepreneur.
4. Si une perturbation entraîne une panne de service, l'entrepreneur doit :
 - en informer officiellement le chargé de projet quand le PCA est amorcé;
 - informer le chargé de projet, au moins deux fois par jour civil, de la situation et des mesures correctives prises;
 - assurer une communication opportune et continue avec les fournisseurs pendant toute la durée des pannes de service;
 - soumettre un rapport de perturbation détaillé au chargé de projet au plus tard 10 jours ouvrables après la fin de la perturbation. Le rapport de perturbation doit inclure un rapport sur l'intégrité et la complétude de toutes les données qui ont dû être reconstituées;
 - soumettre un rapport rétrospectif indiquant en détail les mesures correctives, les mesures préventives et les pratiques exemplaires appliquées, au plus tard 30 jours ouvrables après la fin de la perturbation.
5. Le chargé de projet peut périodiquement entreprendre des vérifications, réalisées par les vérificateurs internes ou externes des ministères, pour contrôler la conformité avec n'importe quels éléments du PCA de l'entrepreneur. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent collaborer et fournir un accès en temps opportun aux fichiers, aux livres comptables, aux dossiers, aux systèmes et au personnel appropriés pour réaliser ces vérifications, et fournir toute aide raisonnablement nécessaire pour réaliser ces vérifications. L'entrepreneur doit assurer l'accès du vérificateur à tout sous-traitant aux fins de vérification.

6.20 Opérations financières

1. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures relatives aux opérations financières, tel qu'approuvé par le chargé de projet. Celles-ci doivent être consignées dans le manuel sur les procédures normalisées d'exploitation et publiées sur le site web de documentation et d'activité de rapport.
2. En tenant compte de l'importance relative, de la sensibilité et du risque, l'entrepreneur est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un système adéquat de contrôle interne des fonds dépensés au nom du ministère. Le système de contrôle interne doit être documenté et soumis à l'approbation du chargé de projet.

Exigences et informations connexes

En plus des autres exigences énoncées dans le présent EDT en matière d'opérations financières, le système de contrôle interne doit tenir compte de ce qui suit :

- a. les paiements aux clients/fournisseurs de services : l'établissement de contrôles adéquats permettant de s'assurer, de façon raisonnable, que les biens ont été fournis et les services de soins de santé et de réadaptation ont été rendus, que le bénéficiaire a droit ou est admissible au paiement et que les modalités de l'entente/du contrat, y compris le prix, la quantité et la qualité, ont été satisfaites;
 - b. la séparation des tâches : il faut éviter qu'une seule personne puisse contrôler tous les aspects du processus de paiement. La tâche d'autorisation des avantages/services doit être assurée par d'autres personnes que celles qui émettent les paiements;
 - c. une définition claire des rôles et des responsabilités des personnes participant à chaque étape du processus de paiement;
 - d. le système de contrôle doit être tel que seul le personnel autorisé puisse effectuer un paiement et doit permettre de s'assurer que les limites de dépenses sont respectées;
 - e. la structure de l'entrepreneur est appuyée par un ensemble complet et fiable de dossiers comptables qui satisfont les principes comptables généralement reconnus.
3. L'entrepreneur doit établir et gérer le versement et l'encaissement de fonds, et en rendre compte au moyen d'un compte portant intérêts réservé à cet usage et ouvert dans une institution financière canadienne. Tous les frais et coûts appliqués au compte sont à la charge de l'entrepreneur et tous les intérêts perçus sur le compte doivent être restitués au receveur général du Canada. Tous les mois, l'entrepreneur doit faire le rapprochement de tous les paiements (chèque ou dépôt direct) avec les chèques émis et les paiements par dépôt direct.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit faire un suivi et rendre compte des montants liés aux chèques périmés (chèques non encaissés dans les 12 mois suivant leur date d'émission) et des paiements bloqués ou annulés qui comprennent un rapport de résolution.

- b. Si un chèque n'est pas encaissé dans les 12 mois suivant sa date d'émission, son montant intégral doit être remis au Receveur général du Canada par l'intermédiaire du chargé de projet dans un délai de 10 jours ouvrables après la fin de cette période de 12 mois. Si une demande de réémission de paiement présentée par un fournisseur, un client ou un tiers approuvé est reçue 12 mois ou plus après la date d'émission d'un chèque, l'entrepreneur doit la transmettre, accompagnée des justificatifs correspondants, au chargé de projet qui prendra les mesures pertinentes.
 - c. Toutes les autres sommes reçues par l'entrepreneur et les sous-traitants par rapport à l'administration du programme (p. ex. les intérêts accumulés sur le compte, les remises consenties par des compagnies pharmaceutiques, etc.) doivent être indiquées séparément, désignées comme payables au Receveur général du Canada, et immédiatement remises au chargé de projet.
4. Deux fois par mois, l'entrepreneur doit présenter au chargé de projet une demande de fonds pour le paiement des demandes. La demande de fonds signée pour le paiement des demandes du SFTDSS doit être affichée dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS.

Exigences et informations connexes

- a. À l'appui de la demande de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS, l'entrepreneur doit fournir un fichier de données de dépenses de demandes relatives aux demandes du SFTDSS pour la période de paiement visée. Le fichier de données de dépenses doit être communiqué au plus tard deux (2) jours ouvrables après la date de facturation. Le chargé de projet devra approuver la méthode de transmission et le format.
- b. L'entrepreneur doit fournir un rapport du fichier de données de dépenses relatives aux demandes du SFTDSS pour chaque période de facturation au même moment où le fichier de données de dépenses relatives aux demandes du SFTDSS est fourni au chargé de projet. Ce rapport doit détailler les dépenses par type d'avantage et par programme et il doit présenter un résumé des dépenses par province et par type d'avantage. Pour les cas des FC, le fichier sommaire de données de dépenses doit être enregistré par chacun des 32 détachements ou centres des services de santé des FC, et pour chaque type d'avantage. Les montants du fichier de données de dépenses et du rapport de dépenses relatives aux demandes doivent correspondre à la demande de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS de la même période. Ce rapport doit être affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS.
- c. L'entrepreneur doit remettre un rapport de tous les ajustements manuels qui auront une incidence sur les factures des demandes du SFTDSS. Ce rapport doit comprendre une liste des recouvrements cernés à la suite des vérifications et triés selon le numéro du fournisseur et l'identificateur du bureau puis déduits du montant des demandes traitées et payées au cours de la période de facturation. Les autres rajustements manuels pourraient inclure des renseignements détaillés sur la réémission de rajustements de demandes et le retour ou la réémission de paiements personnels ou les rejets de TFE. Ce rapport sur les rajustements manuels doit être affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS.
- d. Le chargé de projet vérifiera la demande de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS. L'entrepreneur doit répondre à toutes les questions posées par le chargé de

projet et résoudre tous problèmes connexes avant que le paiement ne soit effectué. Aucun montant ne sera transféré tant que toutes les questions en suspens n'auront pas été résolues de façon satisfaisante pour le chargé de projet. Le chargé de projet retiendra sur le montant de la demande de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS tous les crédits dus aux recouvrements à la suite de vérifications et à tout autre rajustement, y compris les réductions attribuables à la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix pour les avantages, aux erreurs de date d'expiration d'agrément des fournisseurs et à toute autre erreur de frappe ou erreur système de l'entrepreneur. Les fonds seront directement virés, dans un délai de cinq jours ouvrables, sur le compte du SFTDSS de l'entrepreneur une fois le processus de vérification de paiement terminé.

5. L'entrepreneur doit percevoir les montants exigibles auprès des fournisseurs, des sous-traitants et des tiers à la suite de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou d'autres rajustements.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit tenir un dossier sur les créances de fournisseurs et de tiers résultant de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou d'autres rajustements, et faire tout son possible pour récupérer ces sommes. L'entrepreneur doit décrire les mesures prises pour recouvrer les montants, en veillant à l'application d'un niveau approprié d'activité. Les ministères se chargeront de récupérer eux-mêmes les trop-payés faits aux clients.
 - b. Les sommes dues au Receveur général du Canada, en tant qu'élément des recouvrements par suite des vérifications de fournisseurs, doivent être remises au chargé de projet à la fin de chaque mois.
 - c. L'entrepreneur doit remettre au chargé de projet des rapports mensuels détaillant le type et la raison du recouvrement, les montants recouverts et les montants restant à recouvrer. Le rapport sur les recouvrements doit être affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport du SFTDSS moins de cinq jours ouvrables suivant la fin du mois.
6. L'entrepreneur doit élaborer, documenter et mettre en œuvre les contrôles et les procédures financiers, à l'appui des opérations financières du SFTDSS. Ces contrôles et procédures doivent être consignés dans le manuel sur les procédures normalisées d'exploitation et mis à jour par l'entrepreneur une fois la modification approuvée par le chargé de projet.

Exigences et informations connexes

- a. Les procédures et contrôles financiers doivent au moins inclure ce qui suit :
 - les processus et procédures de planification de gestion financière et de contrôle financier qui serviront à assurer une budgétisation efficace, les prévisions de trésorerie et la gestion financière, l'intégrité des données financières, l'exactitude et la probité, avec la description et le calendrier de tous les rapports prévus;
 - un service précis, efficace et sécurisé de paiement aux fournisseurs, aux clients et aux tiers approuvés pour les demandes vérifiées;
 - une méthode pour consolider les lignes de demandes par fournisseur, par client, par tiers approuvé, par secteur d'avantages, par programme, par province/territoire et par région;
 - des méthodes de détection et de correction des erreurs comptables ou des abus de pouvoir;

- les procédures à utiliser pour le recouvrement, le traitement, et la remise au chargé de projet des montants dus suite à des vérifications de fournisseurs, des chèques périmés, des intérêts perçus sur le compte de demandes du SFTDSS, le suivi auprès des fournisseurs qui ne répondent pas aux demandes liées à la vérification, etc.;
 - les rapprochements exacts du compte du SFTDSS, du fichier de données de dépenses relatives aux demandes du SFTDSS et du rapport connexe, et de la demande de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS;
 - une séparation adéquate des fonctions dans tous les secteurs opérationnels liés au traitement des demandes, aux paiements et à la présentation de rapports, notamment, mais sans s'y limiter, les secteurs des finances et des technologies de l'information.
- b. L'accès aux dossiers financiers associés au SFTDSS doit être accordé au chargé de projet moins de trois jours ouvrables suivant la demande de ce dernier.
- c. Ces contrôles et procédures financiers feront l'objet de vérifications.
7. L'entrepreneur doit participer à toutes les vérifications et mettre en œuvre toute mesure corrective exigée.

Exigences et informations connexes

- a. La description de l'entrepreneur du système de contrôle interne de l'organisation et de la justesse de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles doit être assujettie à une vérification de certification annuelle indépendante conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3416 « Rapport sur les contrôles d'une société de services ».
- b. La période de vérifications doit couvrir au moins neuf mois de l'exercice financier des ministères et doit se terminer au plus tard le 31 décembre de chaque année - à compter du premier exercice financier du gouvernement au cours duquel des activités sont menées pour l'exécution du contrat.
- c. En plus d'effectuer une vérification des contrôles organisationnels de l'entrepreneur, le vérificateur indépendant doit se charger de vérifier les soldes du compte portant intérêts réservé à cet usage, tenu par l'entrepreneur, et doit en faire rapport.
- d. L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux contractuels sont effectués d'une façon permettant et facilitant une vérification de certification conforme à la NCMC 3416. Si l'entrepreneur confie en sous-traitance les activités à l'égard des contrôles soumis à la vérification, les sous-traitants seront assujettis aux mêmes exigences de la NCMC 3416 s'appliquant à l'entrepreneur principal et devront fournir ce qui suit :
 - i. une description des objectifs de contrôle et des contrôles connexes au niveau de l'organisation du sous-traitant;
 - ii. une déclaration écrite à inclure ou à joindre à la description du système de contrôle interne de l'organisation de l'entrepreneur principal; et
 - iii. une lettre de déclaration.
- e. Le rapport de vérification de certification annuelle se rapportant à la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne de l'organisation et de la justesse de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles (aussi appelé « rapport de type 2 NCMC 3416 ») doit comprendre ce qui suit :

- i. la description de l'entrepreneur relative au système du fournisseur de services;
 - ii. une déclaration écrite de la direction de l'entrepreneur indiquant si, à tous les égards matériels et en fonction des critères appropriés :
 - la description de la direction à l'égard du système de contrôle interne de l'organisation donne une représentation fidèle du système de contrôle interne de l'organisation conçu et mis en œuvre au cours de la période précisée;
 - les contrôles liés aux objectifs de contrôle énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne de l'organisation ont été conçus adéquatement durant la période précisée de sorte à répondre aux objectifs de contrôle; et
 - les contrôles liés aux objectifs de contrôle énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne de l'organisation ont été exécutés efficacement durant la période précisée de sorte à répondre aux objectifs de contrôle.
 - iii. Le rapport du vérificateur indépendant :
 - exprime un point de vue par rapport aux puces du point ii ci-dessous;
 - comprend une description des tests de contrôles et des résultats connexes.
- f. L'entrepreneur est seul responsable des coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification. Si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve ou s'il estime impossible d'exprimer une opinion, l'entrepreneur (ou ses sous-traitants) doit indiquer la mesure corrective prévue pour résoudre l'objet des réserves au chargé de projet pour obtenir son accord. L'entrepreneur est seul responsable des coûts associés à toute mesure corrective prise pour résoudre les problèmes cernés dans la vérification de la NCMC 3416.
- g. Les dossiers et les factures de l'entrepreneur et des sous-traitants se rapportant à toutes les opérations financières du contrat peuvent faire l'objet d'une vérification (de la part d'un (1) ou de plusieurs des ministères, d'un autre organisme gouvernemental ou d'un tiers désigné par les ministères) au moins une fois par exercice budgétaire. On pourra exiger des vérifications mensuelles des dossiers liés au processus de post-vérification du paiement de demandes comme exigé par la *Loi sur la gestion des finances publiques*. L'entrepreneur principal doit veiller à ce que la vérification réalisée par l'État se fasse avec le même accès à ses sous-traitants qu'à lui-même. L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux contractuels soient effectués d'une façon permettant et facilitant ces vérifications et doit conserver toutes les factures, reçus et bons pertinents. L'entrepreneur doit fournir toutes les installations nécessaires pour ces vérifications et inspections. Tous les montants jugés exigibles à l'État doivent être remboursés à l'État. Le chargé de projet peut fixer la portée de la vérification. L'entrepreneur doit élaborer les mesures correctives visant à répondre aux constatations, aux observations et aux recommandations de la vérification et demander l'approbation du chargé de projet pour les mettre en œuvre. Le chargé de projet payera les services de vérification décrits dans le présent paragraphe. L'entrepreneur est seul responsable des autres coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification, et des coûts liés à toutes les mesures prises pour résoudre les problèmes observés dans la vérification.

- h. Tous les rapports de vérification ultérieurs préparés par l'entrepreneur doivent être transmis au chargé de projet.

6.21 Exigences en matière de rapports

1. L'entrepreneur doit offrir des capacités de gestion des données et d'activité de rapport dans le SFTDSS. Les ministères ont besoin d'une série de rapports opérationnels et de gestion traitant les niveaux d'information résumés et détaillés pour soutenir l'administration de programme et répondre à des besoins très divers. Les rapports sont nécessaires au-delà de l'activité de base de traitement de demandes dans le SFTDSS pour appuyer l'analyse des avantages, l'étude des fournisseurs, l'analyse financière, les vérifications, la gestion opérationnelle et les prévisions. Consulter l'annexe C pour des exemples de types de rapports.
2. L'entrepreneur doit fournir des systèmes ministériels ou entrepôts de données en vue d'appuyer les systèmes de rapports spéciaux des ministères. Selon les renseignements spécifiques, les ministères devront télécharger des données tous les mois, et dans certains cas sur une base quotidienne ou hebdomadaire, en vue de mettre à jour leurs bases de données. Pour ACC, certaines de ces données proviendraient de la transmission de données du SFTDSS au RPSC pour alimenter l'information sur le programme de soins de santé ou le programme de réadaptation dans le RPSC, mais d'autres données devront être transmises directement à l'entrepôt de données d'ACC. L'entrepreneur doit faire en sorte que tout changement du SFTDSS susceptible d'influer sur le système de production de rapports spéciaux des ministères soit communiqué au chargé de projet de sorte que les ministères puissent répercuter les modifications connexes. L'entrepreneur doit faire en sorte que toutes les données existantes et archivées soient fournies au chargé de projet dans un format acceptable pour les ministères, sous forme d'un chargement initial de données vers le système de production de rapports spéciaux des ministères. Des mises à jour subséquentes doivent être fournies dans les 24 heures suivantes. Une capacité d'alimentation en données visant toutes les données requises doit être établie entre l'entrepreneur et le système d'admissibilité désigné par chaque ministère. Les données à inclure seront précisées par les ministères dans le cadre des activités de définition des exigences qui seront menées durant la phase préalable à la mise en œuvre.
3. L'entrepreneur doit aussi permettre de faire passer des rapports spéciaux dans la catégorie des requêtes prédéfinies ou des rapports statiques, et donc le transfert à l'entrepreneur de la maintenance – et dans le cas des rapports statiques et de la production des rapports, au moyen d'une autorisation de tâche.
4. L'entrepreneur doit faire en sorte que les historiques des clients membres soient exhaustifs et que tout historique soit exécuté par la fonction de production de rapports, y compris l'historique des saisies manuelles.
5. Tous les rapports doivent être archivés dans un format électronique, dans le cadre du processus de production pour pouvoir être extrait au besoin. Tous les rapports doivent pouvoir être distribués électroniquement au ministère visé, sauf indication contraire ci-dessous. S'il y a lieu, certains rapports seront directement distribués aux clients par l'entrepreneur, sous forme papier ou électronique selon la préférence du client, en utilisant l'adresse et les renseignements sur les clients indiqués par chaque ministère.

6. Le SFTDSS doit donner aux représentants ministériels la possibilité d'employer des outils de recherche de données et de production de rapports, par exemple ceux d'Oracle, pour concevoir et élaborer, puis mettre en œuvre leurs propres interrogations/rapports relatifs à l'entrepôt de données de l'entrepreneur. Ce processus de découverte de données peut être mené à l'aide des outils de production de rapports ministériels ayant un accès direct à l'entrepôt de données de l'entrepreneur (selon les exigences du ministère visé). Sinon, ce service doit être accessible dans la langue officielle de choix des utilisateurs et doit comporter une fonctionnalité d'interrogation permettant d'exécuter diverses requêtes sur ses données, depuis des requêtes très simples faites par un utilisateur novice jusqu'à des requêtes complexes faites par le personnel technique. Le service doit comprendre une bibliothèque de requêtes pour chaque ministère, accessible uniquement par le ministère visé. Outre le maintien du serveur et de ses connexions, l'entrepreneur doit maintenir le dictionnaire de données, fournir l'outil de rapport, rédiger et actualiser le manuel sur les requêtes, et fournir une formation sur les requêtes spéciales. Le dictionnaire de données doit être de format électronique, bien défini, facile à utiliser et doit comprendre une fonction de recherche – avec des noms de champs et de tableaux et des structures. L'historique des demandes et l'information sur l'inscription des fournisseurs doivent être chargés quotidiennement sur ce service.
7. Tous les rapports réalisés par l'entrepreneur doivent respecter les normes de présentation des ministères et du GC, et ils doivent faire l'objet d'un contrôle de version et être datés.
8. Tous les rapports, quel que soit leur format, resteront la propriété du Canada, et doivent être conçus pour que le Canada puisse les transférer intégralement à un autre entrepreneur ou aux ministères, selon les besoins.
9. Le chargé de projet déterminera, en consultation avec l'entrepreneur, quels sont les rapports qui seront joints aux factures à titre de justificatifs.
10. Les ministères ont besoin de rapports sur les deux (2) grandes catégories suivantes : processus et information. Des rapports de processus doivent être produits dans le cadre de la production, et doivent indiquer entre autres la répartition, la vérification et le traitement des erreurs et exceptions. Les rapports d'information doivent fournir des données qui appuient les activités de gestion et de prise de décision.
11. Ces informations doivent être fournies aux ministères dans un format répondant à leurs objectifs pour effectuer la gestion de l'information au moyen de rapports de gestion, de statistiques, de contrôle financier, de vérification, de types de demande d'achat, de types de fournisseur, de charge de travail et de suivi connexe.
12. Outre les rapports régulièrement programmés, la composante de rapports du SFTDSS doit fournir aux utilisateurs des ministères une fonctionnalité en direct pour demander et fournir des paramètres variables, dont entre autres le lieu géographique, les dates, des renseignements sur le fournisseur ou le client, les codes d'avantages et de services et les détails de la transaction financière. L'utilisation de ces requêtes ne doit pas compromettre le fonctionnement du SFTDSS.
13. La composante de rapports doit avoir différents niveaux d'accès et des couches séparées pour chaque ministère.

6.22 Base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS

1. L'entrepreneur doit fournir une fonction de système qui permet de stocker et d'afficher les rapports, les manuels, le matériel de formation et d'autre information aux fins d'accès par le personnel des ministères.

Exigences et informations connexes

- a. Ce dépôt central d'information doit être subdivisé en secteurs précis pour chaque ministère, avec dispositifs de sécurité complets, et doit comprendre un site pour le chargé de projet ainsi qu'un secteur commun pour les éléments présentant de l'importance pour les ministères.
- b. Des notifications par courriel doivent être envoyées aux utilisateurs désignés dans les ministères lorsque des documents et rapports particuliers sont ajoutés ou mis à jour.
- c. L'entrepreneur a la responsabilité de tenir à jour la base de données de documentation et d'activité de rapport.
- d. Les types de documents susceptibles d'être ajoutés et mis à jour sont les suivants :
 - rapports d'incident incluant la résolution
 - rapports sur les normes de rendement
 - bulletins aux fournisseurs/clients
 - critères applicables aux fournisseurs
 - calendriers de diffusion
 - rapports de tableau de bord relatifs aux finances et au SFTDSS
 - rapports sur les centres d'appels
 - tableaux et rapports sur l'accès
 - manuels d'utilisateur et manuels de formation
 - manuels de procédures administratives
 - documentation système et documentation technique
 - plans annuels (p. ex. vérification, formation, opérations)
 - rapports annuels (p. ex. vérification, formation, opérations)

6.23 Services demandés selon les besoins

1. Outre la prestation des services opérationnels tels que définis dans la phase d'exploitation et de maintenance du présent EDT, les autorisations de tâches (AT) peuvent être exigées par le chargé de projet en fonction des besoins.
2. L'entrepreneur doit gérer et mener les travaux autorisés dans le formulaire d'AT signé, y compris la gestion de problèmes et d'incidents, la gestion du changement et la tenue des dossiers par rapport aux progrès, aux coûts et aux justifications des coûts.
3. L'entrepreneur doit, au besoin, rendre compte au chargé de projet de l'état de toutes les autorisations de tâches en suspens.
4. L'entrepreneur doit offrir des services d'analyse opérationnelle pour toutes les AT.
5. Les services demandés selon les besoins comprennent les suivants :
 - vérification et recherches exceptionnelles « justifiées » sur des questions précises indiquées par les ministères ou indiquées par l'entrepreneur et approuvées par les ministères avant leur diffusion, non couvertes par les exigences de service continu de vérification et d'enquête de l'entrepreneur, appliquées dans les cas où il y a un

fort risque d'apparition de conditions favorables à des fraudes ou des abus éventuels;

- formation complémentaire se composant de formation de recyclage et de formation sur de nouvelles initiatives;
- élaboration et distribution de matériel de communication supplémentaire;
- services professionnels de praticien ou conseiller sur des projets de recherche, des plans de traitement et autre aspect de la gestion de programmes de santé ou de réadaptation non inclus dans la mise au point, l'exploitation et la maintenance du SFTDSS;
- mise au point, mise à l'essai et mise en œuvre de systèmes supplémentaires en fonction des changements liés à la législation, aux politiques, à la réglementation, aux procédures, aux programmes, à la clientèle et à l'admissibilité, et de l'évolution des normes pancanadiennes en matière d'information électronique sur la santé;
- planification et gestion de conférences;
- tous les autres changements, modifications ou ajouts non décrits dans l'EDT.

6.24 Conservation et stockage des dossiers

1. L'entrepreneur doit maintenir un espace de stockage des dossiers (estimé à 5 000 pieds carrés) dont la température, l'humidité et la circulation d'air sont contrôlés (système CVCA) et qui doit être approuvé par le chargé de projet.
2. L'entrepreneur doit maintenir toute l'information électronique et non électronique, sauf indication contraire de la part du chargé de projet, aux frais de l'entrepreneur et dans un format acceptable pour les ministères. Cette information doit être facilement récupérable par les représentants de tous les ministères selon les besoins. La documentation peut inclure sans y être limitée : formulaires de demande et dossiers connexes; supports de communication; manuels; dossiers financiers; accords de fournisseur; documents d'enregistrement; et dossiers de vérification de fournisseur.
3. Les documents et les dossiers doivent être étiquetés, archivés et stockés d'une façon logique et méthodique, à l'aide du numéro d'identification secondaire du client, ce qui devra permettre l'élimination appropriée ou le transfert efficace et efficient des documents pour les restituer au ministère auquel appartiennent les documents et les dossiers au moment de l'achèvement du contrat. Tous les documents papier doivent être archivés dans des boîtes, inventoriés et étiquetés clairement pour faciliter leur transfert et leur réintégration aux fonds des ministères.
4. Le chargé de projet fixera des périodes de conservation pour tous les types d'information, non électroniques et électroniques, collectées, créées, saisies, reçues ou détenues par l'entrepreneur. À l'expiration de ces périodes de conservation, l'entrepreneur devra demander la permission écrite des ministères pour éliminer tous les types d'information concernés, et, si cette permission est accordée, l'entrepreneur éliminera ces informations selon les exigences du gouvernement fédéral. L'information, la documentation et les dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, vendus aux enchères ni jetés. Aucune information ne doit être éliminée sans le consentement exprès du ministère auquel elle appartient. Après approbation, toutes les données doivent être éliminées selon la méthode approuvée par le gouvernement du Canada. Consulter l'appendice D (*Loi sur la protection des renseignements personnels*).

5. L'entrepreneur doit faire le nécessaire pour stocker jusqu'à sept (7) ans d'information et de documents sources dans un environnement sécurisé. La durée minimale de conservation des dossiers financiers du gouvernement du Canada est de sept (7) exercices budgétaires {l'exercice en cours et les six exercices précédents} selon les indications des Autorisations pluriinstitutionnelles de disposition de documents (99-004) de Bibliothèque et Archives Canada. L'élimination de cette information à la fin de cette période doit être conforme aux orientations données par ACC, les FC et la GRC.
6. L'entrepreneur doit pouvoir archiver les mises à jour du profil d'admissibilité des clients sur bande pendant une période de dix-huit mois sur place. Ces données doivent être utilisées pour appuyer le processus de vérification post-paiement et par le Ministère que les données intéressent seulement; par conséquent, l'entrepreneur doit maintenir les données classées par numéro d'identification secondaire de client et séparées par ministère.
7. Les formulaires de demande et les dossiers connexes sont considérés comme des documents « Protégé B ». Toutes les demandes et tous les documents connexes sous forme papier doivent être conservés sur le site de l'entrepreneur pendant un an suivant la date d'adjudication du contrat. À la fin de cette période, l'entrepreneur doit transporter, stocker et conserver les formulaires de demande et les dossiers connexes.
8. Chaque ministère a le droit d'accéder à tous les dossiers papier et électroniques pertinents par rapport à ses clients concernant les services du SFTDSS fournis par l'entrepreneur et les sous-traitants, dont entre autres : contrôle de prise de décision, renseignements sur les clients, paiements effectués aux fournisseurs et aux clients, demandes et documents d'entrée, information de vérification de fournisseur et dossiers financiers.

9. Normes pancanadiennes sur l'information de santé

L'information sur les normes pertinentes peut être consultée à <https://www.infoway-inforoute.ca/index.php/fr/programmes-services/unite-collaborative-de-normalisation/normes-pancanadiennes> et par des contacts à Inforoute Santé Canada. Le modèle de NDES d'Inforoute est accessible au site suivant : <http://knowledge.infoway-inforoute.ca/fr/default.aspx> (lors de la création d'un compte de passeport d'Inforoute).

- L'entrepreneur doit se tenir au courant de l'évolution des normes et protocoles pancanadiens sur l'information de santé et de son incidence sur les services fournis dans le cadre du contrat.
- Au fil de l'évolution des normes pancanadiennes et des protocoles concernant l'information de santé, l'entrepreneur devra prendre les mesures requises pour que les solutions et les services proposés restent conformes à la version la plus à jour des normes et des protocoles mentionnés ci-dessus pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur doit avoir la capacité, au besoin, de convertir l'information de santé selon les normes en usage dans les ministères jusqu'à ce que les ministères mettent en œuvre les normes pancanadiennes pertinentes de l'information de santé.

6.25 Protection des renseignements personnels

1. L'entrepreneur doit suivre les instructions fournies par le chargé de projet au moment de l'attribution du contrat concernant les renvois au Ministère dans les cas où il reçoit une demande formelle en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur l'accès à l'information*. Suite à l'attribution du contrat, le chargé de projet fournira des

instructions complémentaires indiquant quelles informations peuvent être divulguées directement par l'entrepreneur.

2. Par conséquent, l'entrepreneur doit fournir dans un délai de trente (30) jours tous les renseignements demandés nécessaires pour réaliser ou mettre à jour l'EFVP.

Exigences et informations connexes

- a. Le chargé de projet doit rédiger et mettre à jour régulièrement une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) complète dans le cadre de la transition et de l'administration continue du contrat. Il rédigera également une EFVP en cas de changement de contrôle ou de statut de sa société.
 - b. Il peut s'agir entre autres de : descriptions de processus opérationnel, de diagrammes de processus opérationnel, d'organigrammes de données/informations, d'organigrammes du flux d'information/de données, de documentation de ségrégation et de sécurité, de diagrammes/spécifications de système, et d'une vue d'ensemble de la structure d'organisation. Le chargé de projet peut demander l'information ou les dossiers à tout moment à l'entrepreneur, y compris tous les dossiers confiés à l'entrepreneur ou à un sous-entrepreneur par l'un des ministères, ou collectés, créés, obtenus ou maintenus par l'entrepreneur ou un sous-entrepreneur pour satisfaire les responsabilités indiquées ailleurs dans le contrat.
 - c. L'entrepreneur est responsable de fournir l'accès à ses installations et à toute la documentation et à toutes les ressources liées au contrat, et donnera accès au chargé de projet (ou ses représentants désignés) à l'espace de bureau, aux téléphones, aux ordinateurs, etc., pour mener l'évaluation. L'entrepreneur doit collaborer avec le chargé de projet pour répondre à toutes les insuffisances ou recommandations liées à l'EFVP.
 - d. Suite à la rédaction d'une EFVP, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives, approuvé par les ministères, avec un calendrier de mise en œuvre des mesures correctives, pour rectifier les insuffisances indiquées dans l'EFVP.
3. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences relatives à la collecte de renseignements personnels pour la prestation des services liés au contrat. L'entrepreneur doit accepter de collaborer avec le chargé de projet pendant la phase 1 du contrat pour déterminer les éléments de renseignements personnels qui seront collectés pour satisfaire aux exigences du contrat, et pour élaborer le texte de notification qui sera utilisé en collectant des renseignements personnels de clients.

Exigences et informations connexes

- a. La collecte des renseignements personnels doit être autorisée par la législation, cette autorisation étant confirmée par le chargé de projet.
- b. L'entrepreneur doit informer les personnes sur lesquelles il collecte des renseignements personnels en indiquant :
 - l'objet de la collecte;
 - toute autorité statutaire relativement à cette collecte;
 - si la réponse est volontaire ou exigée par la loi;
 - toutes les conséquences possibles d'un refus de répondre;
 - le droit d'accès et de rectification de l'information;
 - le nombre de banques de renseignements personnels où seront stockés ces renseignements personnels.

- c. La collecte de renseignements personnels doit être limitée à ce qui est requis pour l'administration des services et des avantages nécessaires pour que l'entrepreneur se conforme au contrat (il faudra pouvoir prouver la nécessité de collecter chaque élément de renseignements personnels collecté).
 - d. Toute collecte, utilisation, communication, conservation et destruction de renseignements, y compris des renseignements personnels, doit se faire conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* (L.R., 1985, ch. A-1) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R., 1985, ch. P-21), à tous les règlements pris en application de ces lois, et à toutes autres lois ou politiques fédérales. **Appendice D de l'EDT.**
 - e. Sauf indication contraire par écrit, l'information doit être collectée directement auprès de la personne à qui se rapporte l'information.
 - f. Si des informations sont collectées auprès d'un tiers, elles doivent être collectées avec le consentement du client ou avec l'autorisation d'une autorité législative appropriée.
 - f. Le chargé de projet examinera et approuvera tous les formulaires que l'entrepreneur propose d'utiliser à l'appui de la collecte d'informations. Après leur approbation initiale, si des changements ou des amendements leur sont apportés par l'entrepreneur pendant la durée du contrat, ces formulaires devront être de nouveau approuvés par le chargé de projet.
 - g. Les employés de l'entrepreneur ou du sous-entrepreneur doivent s'identifier auprès des personnes sur lesquelles ils collectent des renseignements personnels et fournir à ces personnes les moyens de vérifier qu'ils travaillent réellement au nom du chargé de projet et qu'ils sont autorisés à collecter les renseignements.
4. L'entrepreneur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer l'exactitude et la complétude de tous les renseignements personnels à utiliser par l'entrepreneur ou le chargé de projet dans un processus décisionnel qui touchera directement la personne à qui se rapportent ces renseignements.
 5. Sauf indication contraire par écrit, l'entrepreneur et le sous-entrepreneur n'utiliseront les renseignements personnels que pour les buts dans lesquels ils ont été fournis, selon les indications du ministère propriétaire de ces renseignements et selon les exigences du contrat. Toute utilisation secondaire de ces renseignements, y compris la recherche, devra être approuvée par le coordonnateur de l'AIPRP de chacun des ministères.
 6. Les renseignements confiés à l'entrepreneur et au sous-entrepreneur ne doivent pas être divulgués ni transférés à un tiers, sauf indication contraire dans le contrat, sans permission écrite du ministère auquel appartiennent les renseignements.

Exigences et informations connexes

- a. Si l'entrepreneur ou le sous-entrepreneur reçoit n'importe quelle demande de divulgation des renseignements personnels dans un but non autorisé dans le cadre du contrat, ou se rend compte que la divulgation de renseignements peut être exigée par loi, l'entrepreneur doit informer immédiatement le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du ministère responsable des renseignements personnels de la demande ou de l'exigence de divulgation et ne doit pas divulguer de renseignements sans la permission écrite du ministère auquel appartiennent les renseignements. Les renseignements d'un ministère ne doivent pas être communiqués aux autres ministères, sauf si cela est autorisé par le ministère auquel appartiennent ces renseignements.

7. Le Programme d'assurance de la qualité mis en œuvre par l'entrepreneur et tous les processus et matériels utilisés en application de ce programme doivent être conformes à la législation du gouvernement du Canada concernant la collecte et la protection des renseignements personnels.

Exigences et informations connexes

- a. Le Programme d'assurance de la qualité doit évaluer, au minimum, le respect des normes de la protection des renseignements personnels, d'accès aux renseignements et de gestion de l'information, pour veiller à la qualité, l'authenticité et l'intégrité des renseignements collectés, créés et utilisés lors de la prestation des services.
 - b. L'entrepreneur doit documenter les directives et processus d'assurance de la qualité.
8. L'entrepreneur doit informer immédiatement par écrit le chargé de projet, le ou les ministères touchés et l'autorité contractante de toute raison faisant qu'il ne se conforme pas ou qu'il prévoit qu'il ne se conformera pas aux dispositions de protection des renseignements personnels et de sécurité du contrat, à quelque égard que ce soit. L'entrepreneur doit informer promptement le chargé de projet et le ministère touché des conditions particulières de non-conformité présente ou non-conformité prévue et quelles mesures il propose de prendre pour rectifier cette non-conformité présente ou cette non-conformité prévue ou éviter qu'elle ne se reproduise.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur devra avertir immédiatement le chargé de projet s'il prévoit ou constate une transgression des exigences du contrat en matière de protection des renseignements personnels. Ces transgressions peuvent comprendre entre autres les suivantes :
 - accès non autorisé ou modification des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - divulgation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - infraction à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité par rapport à des renseignements personnels qui lui sont confiés ou par rapport à tout système informatique qui lui est confié et pouvant être utilisé pour accéder à des renseignements personnels.
 - b. L'entrepreneur doit collaborer avec les ministères pour rectifier la non-conformité et redevenir conforme aux exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité. Des procédures normalisées d'exploitation doivent être élaborés au cours de la phase 1.
9. Le chargé de projet peut, à tout moment et avec un préavis raisonnable à l'entrepreneur, entrer dans les locaux de l'entrepreneur pour inspecter, vérifier ou faire vérifier par un tiers la conformité de l'entrepreneur aux exigences de protection des renseignements personnels, de sécurité et de gestion de l'information dans le cadre du contrat ou d'après la loi, et l'entrepreneur doit coopérer à une telle vérification ou inspection.

Exigences et informations connexes

L'entrepreneur doit conserver des informations précises pour permettre la réalisation de vérifications de l'information, y compris l'inspection :

- de tous les renseignements personnels en possession de l'entrepreneur;
 - de toutes politiques de gestion de l'information de l'entrepreneur;
 - des pratiques pertinentes par rapport à sa gestion des renseignements personnels;
 - de la non-conformité au contrat;
 - et, par ailleurs, l'entrepreneur doit permettre une telle inspection et y apporter une aide raisonnable.
10. Dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une instruction écrite d'un ministère demandant de corriger ou d'annoter des renseignements personnels concernant ses clients, l'entrepreneur doit annoter ou corriger ces renseignements tel que demandé.

Exigences et informations connexes

- a. En cas de changements apportés par l'entrepreneur, à la demande des ministères, aux renseignements personnels qui lui sont confiés, et conformément à l'article 8 de la Loi sur la protection des renseignements personnels, l'entrepreneur doit informer de la correction ou de l'annotation toutes les parties auxquelles les renseignements qui ont été corrigés ou annotés avaient été communiqués deux ans ou moins avant la date de la demande de correction au chargé de projet.
 - b. Si l'entrepreneur reçoit une demande de correction des renseignements personnels de la part d'une personne autre que le chargé de projet ou le représentant du ministère dont relève le client, il doit procéder ainsi :
 - l'entrepreneur doit inviter rapidement la personne à soumettre la demande au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du ministère responsable des renseignements personnels;
 - si le chargé de projet a communiqué à l'entrepreneur le nom ou le titre et les coordonnées d'un fonctionnaire à qui de telles demandes doivent être adressées, l'entrepreneur doit également fournir rapidement le nom de ce fonctionnaire ou son titre et ses coordonnées à la personne faisant la demande.
11. Le chargé de projet et l'entrepreneur doivent se signaler réciproquement et sans délai les plaintes conformément à *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou toute autre législation pertinente, et des résultats de ces plaintes.

Exigences et informations connexes

Le Commissaire à l'information et le Commissaire à la protection de la vie privée ont un droit d'accès à tous les dossiers et renseignements personnels aux fins d'enquête selon la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

6.26 Sécurité

1. L'entrepreneur doit faire en sorte que les normes de sécurité soient satisfaites en permanence lors du traitement de documents de niveau Protégé « B » et que tous les employés traitant de l'information protégée aient une cote de *fiabilité* conforme aux exigences de TPSGC. Toutes

les ressources de l'entrepreneur qui auront accès aux renseignements des employés de la GRC doivent détenir une cote de fiabilité de la GRC valide (CFG) avant le commencement des travaux.

Exigences et informations connexes

La sécurité doit répondre aux normes du niveau Protégé « B » de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) en matière de sécurité des réseaux et de stockage, manipulation, transfert et destruction de toute information (sous forme papier ou électronique). Toute l'information fournie par ACC, les FC et la GRC au sujet des comptes client et comptes fournisseur est de niveau Protégé « B ».

2. L'entrepreneur doit prendre des mesures en vue du stockage de copies des dossiers dans un endroit hors site approuvé par le chargé de projet, pour que le système puisse fonctionner en cas de perturbation.

Exigences et informations connexes

- a. Le transport, le stockage et la conservation de toute la documentation (sur papier et électronique) doivent être conformes à la *Politique sur la gestion de la technologie de l'information* et la *Politique sur la gestion de l'information*, au Manuel de sécurité industrielle (Appendice D de l'EDT) et à la norme de la GRC sur le transport et la transmission d'informations protégées ou classifiées (G1-009). Le document sera fourni sur demande.
 - b. Les données et dossiers électroniques doivent être copiés selon les exigences décrites dans le présent EDT. Les dossiers électroniques ne doivent pas être détruits sans consentement écrit exprès du ministère qui les contrôle. Après approbation, le nettoyage des supports de stockage doit être effectué suivant la méthode approuvée du gouvernement du Canada.
3. L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les systèmes et données du SFTDSS demeurent en permanence protégés et en sécurité.

Exigences et informations connexes

- a. Selon le Processus harmonisé d'Évaluation de la menace et des risques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour le SFTDSS, le risque d'un incident de sécurité avéré ou soupçonné doit être maintenu au minimum. Au moment de l'attribution du contrat, le chargé de projet fournira un énoncé des exigences en matière de sécurité pour le système. L'entrepreneur doit veiller à ce que le risque soit réduit à un niveau acceptable, comme il est déterminé par le chargé de projet.
4. En cas d'incident de sécurité avéré ou soupçonné, l'entrepreneur doit avertir immédiatement le chargé de projet et les ministères. L'entrepreneur doit assumer la responsabilité financière de toutes les incidences et du rétablissement des services résultant d'une infraction avérée ou soupçonnée de la sécurité de l'entrepreneur.
 5. L'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes soient conformes aux exigences de sécurité.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit prévoir le nécessaire pour empêcher et détecter les erreurs et omissions dans le traitement électronique des données, les pannes techniques, le sabotage et les cyberattaques, y réagir et rétablir les services. L'entrepreneur doit fournir un dispositif de sécurité à plusieurs couches comportant au minimum un pare-feu et un système de détection anti-intrusion (IDS), des règles appropriées, le filtrage de ports et la surveillance en vue de protéger le système contre les attaques et de signaler à l'entrepreneur le trafic réseau non autorisé.
 - b. L'entrepreneur doit former une équipe de réaction aux incidents. Tous les rapports et la documentation doivent être mis à la disposition du chargé de projet dans un délai de 24 heures suivant la découverte d'une infraction avérée ou soupçonnée et de façon continue jusqu'à la résolution et à la reprise.
 - c. Si des services de l'entrepreneur sont fournis à partir de différents endroits au Canada, l'entrepreneur doit définir et tracer les frontières physiques et logiques de sécurité par la mise en œuvre de zones physiques et logiques de sécurité. Chaque zone doit être isolée et protégée par rapport aux autres endroits par ses propres protections de sécurité réseau et de défense de périmètre. Les services de l'entrepreneur ne doivent pas être fournis à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada. Chaque installation doit être conforme aux exigences de sécurité des installations définies dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité. (Se référer au ITSG-22 du CST pour le zonage approprié).
 - d. L'entrepreneur doit faire en sorte que chaque dispositif et serveur de réseau soit sécurisé et soumis au contrôle de configuration, qu'il n'y a aucune porte dérobée donnant accès au système de traitement de demandes, et que les dispositifs de réseau sans fil ou les connexions d'accès à distance ne puissent pas être reliés au système de traitement de demandes sans le consentement écrit exprès du chargé de projet. Le système d'exploitation du serveur et les correctifs logiciels doivent être tenus à jour.
 - e. L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les dispositifs utilisés par son personnel (ou le personnel de ses sous-traitants) pour consulter, traiter, transmettre ou stocker des données liées au système, ou utilisés pour accéder au SFTDSS, soient soumis au contrôle de configuration (matériel, logiciel, application des politiques et autorisation de l'utilisateur) et dotés d'un logiciel antivirus et anti-espion à jour. Les systèmes d'exploitation et les correctifs logiciels des postes de travail doivent être tenus à jour. Si ces dispositifs ne sont pas dans un environnement protégé, on doit disposer d'outils de chiffrement de disque et de pare-feu gérés par le système central pour les protéger.
6. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les données personnelles et financières soient protégées.

Exigences et informations connexes

- a. L'entrepreneur doit protéger l'intégrité et l'authenticité des données personnelles et financières contre la corruption et les changements par inadvertance ou malveillance en employant le hachage, les certificats et les signatures numériques, ou des technologies similaires. Toutes ces données doivent être solidement hachées pour assurer leur intégrité lors de leur transmission.
- b. L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des données transmises sur des réseaux d'un transporteur public ou Internet avec une technologie cryptographique approuvée par le gouvernement. L'entrepreneur doit également faire en sorte que tous les centres de traitement des données, systèmes de gestion des données, centres de renseignements, centres opérationnels et installations de stockage de dossiers et

- d'informations (papier et électronique) soient situés au Canada et soient logiquement indépendants et séparés de toutes les autres données ou systèmes de données de l'entrepreneur.
- c. L'entrepreneur doit faire en sorte que les services de sécurité techniques soient mis en œuvre selon les exigences contractuelles pour les prémunir contre la divulgation et la modification non autorisées de renseignements cotés « Protégé B » et pour les protéger contre la contrefaçon des données financières utilisées dans la préparation des transferts de dépôt direct ou l'impression de chèques.
 - d. L'entrepreneur doit également surveiller tous les systèmes, environnements et installations pour veiller à leur conformité aux exigences de sécurité, et faire en sorte que tous les mises à niveau, remplacements, correctifs et toutes les fonctions opérationnelles satisfassent les exigences de sécurité.
7. L'entrepreneur doit tenir à jour la documentation relative à la sécurité de système, qui a été élaborée à l'étape préalable à la mise en œuvre et approuvée par le chargé de projet. Tous les changements apportés aux normes, aux rôles, aux responsabilités, aux processus ou aux procédures de sécurité liés aux modalités ou à la mise en œuvre du contrat exigent l'approbation du chargé de projet.

Exigences et informations connexes

- a) Un document d'architecture de sécurité d'application servant de modèle pour l'architecture de sécurité globale en vue de la mise en œuvre de la sécurité. Il comprendra la politique, l'architecture, les conseils de mise en œuvre et la définition de la conformité et du processus.
- b) Un document de conception de la composante de sécurité qui est le prolongement des modèles et politiques de sécurité définis dans le document d'architecture de sécurité d'application pour la couche application. Ce document permet de vérifier que la politique de sécurité des TI est suivie pendant le codage des modules de l'application et qu'elle est reflétée dans la conception des modules. Il inclut également des pratiques exemplaires visant à éviter les vulnérabilités liées à la sécurité.
- c) La documentation sur les opérations des services de sécurité, qui fait partie de la documentation de systèmes, décrit les processus, les politiques et les protections de bout en bout qui sont en place dans tout le flux du système pour empêcher et détecter les incidents de sécurité, y répondre et rétablir les services. Elle définit les rôles et les responsabilités du personnel de sécurité, son interaction avec les ministères, et la façon dont la sécurité des systèmes sera validée, certifiée et accréditée, gérée, surveillée et maintenue. Ce document définira deux rôles de sécurité. L'agent de sécurité du système d'information chargé de surveiller la gestion, la transition et l'exploitation des services de sécurité du SFTDSS et de communiquer avec le chargé de projet en tant que point de contact principal sur les sujets liés à la sécurité; et l'agent de sécurité de la société qui assume la responsabilité globale de la sécurité en général et de tous les sujets liés à la sécurité ne concernant pas la TI.
- d) Un plan d'essai et un processus de sécurité comportant la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques incluent les configurations et caractéristiques de système, telles que l'identification et l'autorisation, ainsi que la vérification et les politiques de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques incluent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles

de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.

Le plan d'essai de sécurité évalue la mise en œuvre technique de la conception de sécurité, vérifie que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre tels que décrits dans l'EDT, et vérifie que les caractéristiques fonctionnent comme prévu. Le plan d'essai de sécurité doit définir clairement le processus et les procédures qui seront utilisés pendant les phases d'essai et d'évaluation et lors des changements de fonctionnalité du système ou du service. Le plan abordera chacune des exigences de sécurité du système, vérifiera qu'elles fonctionnent correctement, et indiquera clairement le niveau du risque résiduel. Le plan d'essai de sécurité sera conçu de façon à valider la mise en œuvre correcte des contrôles de sécurité. Le plan fournira des conseils de haut niveau sur les essais de sécurité, indiquera les protections de sécurité à examiner, fournira les informations détaillées sur les éléments d'essai, et appuiera la certification et l'accréditation du système. Le plan évaluera et mettra à l'essai tous les services du SFTDSS dont le réseau, les systèmes/services critiques et essentiels, et les composantes de soutien par rapport à la conformité aux exigences de sécurité. Il inclura également une description de l'environnement d'essai, indiquera les essais à exécuter, fournira un calendrier des activités d'essai, et décrira les plans d'essai, les préparations et les procédures utilisés.

8. L'entrepreneur doit maintenir la certification et l'accréditation établies pour le SFTDSS, comme il est indiqué dans l'EDT, pendant toute la durée du contrat.

Exigences et informations connexes

- a. L'approbation opérationnelle pour le système aura une date d'échéance. Avant que l'approbation expire, la documentation de certification doit être mise à jour pour incorporer toutes les modifications qui auront été apportées au système en vue de l'examen du système par l'autorité de certification. Le chargé de projet demandera à l'entrepreneur de fournir des informations pour la documentation de certification. Les informations demandées doivent être fournies au chargé de projet dans un délai de 5 jours ouvrables.
- b. Annuellement, ou en cas de changement important/résolution de bogue/diffusion d'une version, l'entrepreneur doit présenter un rapport sur une nouvelle évaluation de la menace et des risques (EMR) ou une nouvelle version de l'EMR, tel que défini par le chargé de projet. En cas de changement important, la réalisation d'une évaluation doit être convenue entre le chargé de projet et l'entrepreneur. L'entrepreneur doit établir une version préliminaire du rapport d'EMR, selon les exigences du gouvernement du Canada, qui sera soumise à l'examen du chargé de projet.
- c. L'entrepreneur doit assurer la réalisation, par l'intermédiaire d'une entreprise tierce indépendante spécialiste en sécurité, d'évaluations annuelles de vulnérabilité pendant toute la durée du contrat pour vérifier la configuration de sécurité du périmètre, des serveurs, des systèmes, des processus et des données du système de traitement de demandes du réseau, et pour remédier à toutes les limitations détectées. À la demande du chargé de projet, une évaluation de vulnérabilité peut également être exigée chaque fois qu'il y aura des changements importants du système, ou après un incident portant atteinte à la sécurité du réseau. Un rapport d'évaluation de vulnérabilité doit être fourni en même temps à l'entrepreneur et au chargé de projet. L'entrepreneur doit rendre compte des solutions proposées et des délais pour résoudre les limitations repérées, dans les 20 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'évaluation de vulnérabilité.

9. L'entrepreneur doit établir des mécanismes pour répondre efficacement aux incidents de sécurité et pour échanger des informations sur les incidents avec le chargé de projet dans un délai de 24 heures. Pour ce faire, l'entrepreneur doit nommer une personne ou créer un centre chargé de coordonner la réaction aux incidents et de servir de point de contact pour la communication. Un incident de sécurité s'entend de la compromission d'un actif ou de n'importe quel acte ou omission pouvant entraîner la compromission. Le terme compromission s'entend de la divulgation, la destruction, le déplacement, la modification, l'interruption ou l'utilisation non autorisé d'actifs.

Exigences et informations connexes

- a. En cas d'incident de sécurité avéré ou soupçonné, l'entrepreneur doit avertir immédiatement le chargé de projet et les ministères.
- b. L'entrepreneur assume la responsabilité financière de toutes les incidences et du rétablissement des services résultant d'une infraction avérée ou soupçonnée de la sécurité de l'entrepreneur.
- c. Le traitement d'un incident de sécurité doit inclure au minimum ce qui suit :
 - Détection : déterminer le type, la gravité et la cause des incidents de sécurité (par exemple virus, ver, attaque par refus de service, etc.);
 - Réaction : déterminer la meilleure approche et agir pour limiter les dommages (par exemple débrancher, désactiver, bloquer, ou mettre à jour des configurations d'ordinateur ou de réseau) et en informer le chargé de projet dans un délai de 24 heures suivant toute découverte d'un incident de sécurité réel ou soupçonné;
 - Reprise : déterminer une approche pour relancer et rétablir des systèmes et pour mettre en œuvre les changements approuvés des dispositifs de sécurité (par exemple pare-feu et règles de détection d'incidents);
 - Rapport : communiquer les détails de l'incident, y compris l'impact et la réaction, au chargé de projet dans un délai de 5 jours ouvrables;
 - Analyse après incident : évaluer l'incident et recommander les changements de processus et de procédures, s'il y a lieu.
- d. Si la surveillance indique une anomalie, l'entrepreneur doit déterminer si la cause est un incident de sécurité, un problème de matériel ou de logiciel ou une augmentation de la demande des clients.
- e. L'entrepreneur doit élaborer des procédures de réaction aux incidents pour atténuer les dommages, contenir la cause des incidents et rétablir les services.
- f. L'entrepreneur doit tenir des dossiers opérationnels où l'on indique comment les incidents ont été traités et où est consigné le déroulement des faits au cours de l'incident, et où l'on précise le moment où l'incident a été détecté; les mesures prises; la logique à l'appui des décisions; le détail des communications; les autorisations de la direction ou ses consignes; et les rapports externes et internes.
- g. Avant de reconnecter ou rétablir les services, l'entrepreneur doit faire en sorte que tout le logiciel malveillant ait été supprimé et qu'il n'y ait aucun risque de répétition ou de propagation.
- h. L'entrepreneur doit rétablir les capacités essentielles selon les délais et les exigences de disponibilité précisés dans l'ANS et le Plan de continuité des activités de l'entrepreneur. Pour pouvoir récupérer l'information, l'entrepreneur doit :
 - faire régulièrement des sauvegardes de secours; mettre à l'essai régulièrement les sauvegardes pour s'assurer qu'elles peuvent être utilisées pour la reprise;
 - faire des sauvegardes de toutes les données de logiciel et de configuration;

- faciliter la restauration de données et de services en permettant aux systèmes d'annuler des opérations et de revenir à des paramètres antérieurs (p. ex., services de reprise);
 - mettre à l'essai régulièrement les procédures de rétablissement pour vérifier qu'elles sont efficaces et qu'elles peuvent être réalisées dans le temps imparti pour la reprise.
 - i. La restauration du système doit être réalisée d'une façon qui préserve l'intégrité des preuves, par exemple en cas d'enquête criminelle concernant une violation de sécurité. Les ministères peuvent solliciter un soutien et des avis sur ce processus auprès du chargé de projet.
 - j. L'entrepreneur doit établir un processus interne et externe de production de rapports d'incidents. Pour satisfaire ces exigences, l'entrepreneur doit :
 - signaler les incidents et les menaces à l'égard des données et des systèmes, et communiquer au chargé de projet, dans le cadre de la législation applicable et de la politique pertinente, les informations sur les incidents et l'efficacité de la réaction; participer à des séances d'information et téléconférences sur la menace et les risques;
 - établir une procédure pour informer le personnel opérationnel approprié, les gestionnaires et toutes les parties touchées.
 - k. Pour chaque incident grave ou majeur de sécurité de la TI, l'entrepreneur doit faire une analyse après incident résumant les répercussions de l'incident, y compris les coûts, et indiquant :
 - les lacunes de sécurité;
 - les mesures pour empêcher un incident similaire;
 - les mesures pour réduire l'incidence d'une nouvelle occurrence;
 - l'amélioration des procédures de traitement des incidents.
10. L'entrepreneur doit protéger toute communication électronique ou toute transmission sur Internet de messages contenant des renseignements protégés contre la divulgation, au moyen de technologies de chiffrement approuvées. Toutes les communications entre l'entrepreneur et le chargé de projet ou les ministères portant sur des approbations financières doivent inclure des dispositifs de protection contre la non-répudiation. La méthode approuvée actuellement par le gouvernement du Canada pour chiffrer et signer numériquement le courriel consiste à utiliser l'infrastructure à clé publique (ICP) de TPSGC, ou la méthode d'accès sécurisé au réseau du GC (exemple : la clé de sécurité du GC) ou son remplacement de cartes ICP.

6.27 Formation et soutien aux utilisateurs

1. L'entrepreneur doit assumer la responsabilité de la formation annuelle offerte au personnel des ministères.

Exigences et informations connexes

- a. La formation et le matériel de formation doivent être fournis en anglais et en français, et tous les documents de formation doivent être affichés sur le site Web de documentation et d'activité de rapport.
- b. Les calendriers de formation doivent être approuvés par le chargé de projet, en consultation avec les ministères.
- c. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des utilisateurs d'ACC, des FC et de la GRC une ligne téléphonique réservée sans frais et un centre d'aide. Cette ligne doit être

- accessible aux cliniques des FC situées à l'étranger.
 - d. L'entrepreneur doit fournir un environnement de systèmes conçu spécifiquement pour la formation et qui imite toutes les composantes de l'environnement de production. Les données utilisées dans le cadre de la formation sont assujetties aux normes de confidentialité prévues au contrat et, par conséquent, l'entrepreneur doit faire en sorte que toute donnée permettant d'identifier un client ou un membre soit masquée pour veiller à ce que les renseignements personnels ne puissent être associées à un client réel.
 - e. L'environnement de formation doit être actualisé lors de chaque version de production des changements aux systèmes et mis à la disposition du personnel des ministères sur demande préalable.
2. L'entrepreneur doit fournir un service de soutien aux utilisateurs afin de fournir une aide aux utilisateurs du système des ministères. Ce centre d'appels ou « centre d'aide » doit aider les utilisateurs du système à résoudre des questions et des problèmes concernant la navigation dans le système et les fonctions de ce dernier, appuyer le renvoi des questions à un palier d'intervention supérieur et produire des rapports sur les volumes et les types d'appels. Ce service doit être offert en anglais et en français et être doté de personnel de l'entrepreneur.

Exigences et informations connexes

- a. Le soutien technique aux utilisateurs autorisés du SFTDSS doit être disponible auprès du Centre d'aide dans les deux langues officielles, conformément aux normes de service décrites à l'article 6.29 de l'EDT.
- b. Le Centre d'aide doit mettre en place un système de messagerie vocale pour enregistrer les messages des utilisateurs du SFTDSS.
- c. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des utilisateurs d'ACC, des FC et de la GRC une ligne téléphonique réservée sans frais et un centre d'aide. Cette ligne doit être accessible aux cliniques des FC situées à l'étranger.
- d. L'entrepreneur doit documenter la description du Centre d'aide et du programme de soutien des utilisateurs du SFTDSS, ses niveaux de service, la définition des priorités d'appel, les procédures et les rôles et responsabilités aux fins d'inclusion dans le manuel des procédures administratives qui sera affiché sur site Web de documentation et d'activité de rapport.
- e. L'entrepreneur doit effectuer des examens réguliers des services fournis par le Centre d'aide et le programme de soutien des utilisateurs du SFTDSS en vue de son amélioration continue.
- f. L'entrepreneur doit fournir un appui supplémentaire pendant les deux mois suivant le démarrage du SFTDSS, c'est-à-dire que le Centre d'appels sera doté d'un supplément de personnel pour traiter les problèmes et questions immédiats liés à la mise en marche du système. L'entrepreneur n'aura pas à répondre aux questions de politique au nom des ministères. Il devra être flexible quant aux nombres d'ETP requis au cours de la période de transition des services vers le nouveau contrat.

6.28 Réunion d'innovation

- 1. L'entrepreneur et le chargé de projet participeront à des réunions d'innovation trimestrielles. On s'attend à ce que l'entrepreneur cerne des possibilités d'innovation, dans le cadre de présentations, qui pourraient aboutir à l'un ou à l'ensemble des résultats suivants : économies de coûts, amélioration du service à la clientèle, réduction du nombre d'erreurs ou augmentation de l'efficacité. Des discussions sur les initiatives en cours, afin de déterminer si

les résultats sont atteints, pourraient également avoir lieu. La décision d'aller de l'avant avec les propositions ou d'annuler les initiatives appartient au chargé de projet.

6.29 Rendement et normes de service

L'entrepreneur doit respecter les normes de service suivantes, s'assurer que le rendement est surveillé en fonction des normes de service et du programme s'il y a lieu, et produire des rapports mensuels à l'intention du chargé de projet.

1. Tableau des avantages

- a. Des changements de correspondance mineurs, définis comme les changements apportés aux groupes de moins de 20 codes d'avantage existants. Ces changements de correspondance doivent être entièrement mis en œuvre dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date où les ministères les ont sollicités. Ce délai doit être satisfait dans 98 % des cas au cours d'une période mensuelle.
- b. L'entrepreneur doit veiller à ce que les tableaux des avantages affichés sur le site Web des Communications soient tenus à jour dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date où des changements ont été apportés.

2. Demandes de cartes

- a. Les nouvelles cartes d'identité des soins de santé et les cartes de remplacement doivent être postées au client dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de carte. Ce délai doit être satisfait dans 98 % des cas au cours d'une période mensuelle.
- b. Une version en ligne doit être disponible dans un délai de 24 heures suivant la demande initiale. Une fois en ligne, les cartes doivent être disponibles en tout temps aux fins d'impression.
- c. Lorsqu'un client devient admissible à des avantages supplémentaires, une nouvelle carte doit être émise dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la transmission de l'avis de la décision à l'entrepreneur. Une version en ligne doit être disponible doit être disponible aux fins d'impression dans un délai de 24 heures suivant la réception de l'avis du ministère responsable.

3. Demandes d'autorisation de fournisseur

Les demandes d'autorisation de fournisseur remplies et approuvées par l'entrepreneur doivent être ajoutées à la base de données et entièrement fonctionnelles dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception de la demande approuvée. Ce délai doit être satisfait dans 98 % des cas au cours d'une période mensuelle.

4. Rendement du SFTDSS

- a. L'entrepreneur doit concevoir, élaborer, mettre en œuvre, exploiter et tenir à jour un système grâce auquel les ministères ne rencontreront pas de refus de service à cause de problèmes de trafic ou de capacité du réseau. Le rendement requis du système doit être **mesuré mensuellement**.
- b. Le délai de réponse du SFTDSS doit être en moyenne de trois (3) secondes, et inférieur à sept (7) secondes, sans compter le délai de latence du réseau du ministère. Ces temps de réponse doivent être satisfaits dans 99,9 % des cas.

- c. Le SFTDSS doit permettre de demander électroniquement (demande électronique) et de recevoir l'intégralité des renseignements sur chaque client du SFTDSS. Ces renseignements comprendront : codes d'identification, services individuels, information sur l'admissibilité, historique des paiements et historique des transactions récentes du compte. Les données doivent être très accessibles et à jour. Le temps de réponse pour les demandes électroniques doit être en moyenne de deux (2) secondes et au maximum de cinq (5) secondes pour les transactions. Ces valeurs de temps de réponse pour les demandes électroniques doivent être satisfaites dans 99,9 % des cas.
- d. Pour faciliter l'échange de données avec les systèmes, le SFTDSS doit être interfacé au produit de mise en file d'attente en temps réel des messages pour permettre un échange d'information sans interruption. Toutes les données mises en file d'attente doivent être enregistrées dans la base de données du SFTDSS dans un délai moyen de 15 secondes et un délai maximal de 30 secondes. Ces délais doivent être satisfaits dans 99,9 % des cas.
- e. Le SFTDSS doit traiter automatiquement les données transactionnelles d'ACC, des FC et de la GRC requises pour créer, mettre à jour ou supprimer l'information sur l'état de compte de clients dans le SFTDSS en temps réel. Toutes les transactions des ministères mises en file d'attente doivent être enregistrées dans la base de données du SFTDSS dans un délai moyen de 15 secondes et un délai maximal de 30 secondes. Ces délais doivent être satisfaits dans 99,9 % des cas. Ils ne tiennent pas compte des arrêts programmés de la base de données du SFTDSS.
- f. Le taux moyen d'utilisation de la bande passante du SFTDSS pendant les heures d'exploitation doit être inférieur à 50 % et ne jamais dépasser 80 %. Pendant les heures d'exploitation de base (voir le tableau ci-dessous), cette condition sera satisfaite 99,5 % du temps. La base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS et le site Web du SFTDSS à l'intention des fournisseurs et des clients doivent être disponibles en moyenne au moins 99,5 % du temps. Le temps de réponse du site Web sera en moyenne de 3 secondes.

5. Accès au SFTDSS et disponibilité du système

Méthode d'accès	Jours d'exploitation	Heures d'exploitation	Disponibilité
a) Électronique (PDS) – Traitement des demandes de produits pharmaceutiques	Lundi au dimanche	24 heures par jour	99,9 %
b) Demandes électroniques/site Web/Réseau	Lundi au dimanche (à l'exclusion des périodes de maintenance programmée)	24 heures par jour	99,9 %

6. Incidents liés au SFTDSS

L'entrepreneur doit fournir le service suivant à l'appui de l'évaluation, de l'intervention par paliers et du règlement relativement aux incidents liés au SFTDSS. Voir l'article 6.12.14 de l'EDT pour une description des types d'incident. Les problèmes critiques doivent faire l'objet d'une intervention immédiate et les solutions apportées doivent être mises en œuvre

immédiatement. Les normes de service suivantes s'appliquent aux rapports sur les incidents.

Rapports sur les incidents liés au SFTDSS à l'intention du chargé de projet				
Type d'incident	Délai de résolution de l'incident	Premier avis	Mise à jour si non réglé	Norme
a) Critique	La solution doit être mise en œuvre immédiatement.	Dès sa détection	Aux 15 minutes	95 % des cas
b) Élevé	La solution doit être mise en œuvre immédiatement, à moins qu'il existe des questions plus importantes ayant une incidence sur le contrat et devant être traitées en priorité.	Dans un délai d'une (1) heure après sa détection	Chaque heure	95 % des cas
c) Moyen	La solution doit être mise en œuvre immédiatement, à moins qu'il existe des questions plus importantes ayant une incidence sur le contrat et devant être traitées en priorité.	Moins de un (1) jour après sa détection	Quotidiennement	90 % des cas
d) Bas	La solution doit être mise en œuvre immédiatement, à moins qu'il existe des questions plus importantes ayant une incidence sur le contrat et devant être traitées en priorité.	Moins de cinq (5) jours après sa détection	Tous les cinq (5) jours	90 % des cas
e) Planification	La planification doit commencer dans un délai de 72 heures suivant la demande. Un calendrier, y compris la date de mise en œuvre, doit être fourni dès la réception du premier avis.	Moins de quinze (15) jours après sa détection	Tous les quinze (15) jours	90 % des cas

7. Niveaux de service pour la sauvegarde du SFTDSS

- a. L'entrepreneur doit fournir les fonctions suivantes de sauvegarde du système et de la base de données pour le SFTDSS.

Niveaux de service pour la sauvegarde du SFTDSS	
Fréquence	Calendrier de stockage
Quotidienne	Au moins sept (7) jours civils
Hebdomadaire	Au moins cinq (5) semaines
Mensuelle	Au moins vingt-quatre (24) mois
Annuelle	Au moins sept (7) ans

- b. Toutes les demandes de restauration à partir de sauvegardes doivent donner lieu à des restaurations avec succès dans 100 % des cas.

8. Mises à jour de sécurité du SFTDSS

- a. L'entrepreneur doit satisfaire aux normes suivantes pour la sécurité du SFTDSS
- Les mises à jour des logiciels et du matériel anti-espion et antivirus et des micrologiciels doivent être installées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant leur diffusion.
 - Les changements aux conditions d'accès d'utilisateur au SFTDSS doivent être entièrement mis en œuvre dans un délai d'un (1) jour ouvrable à partir du moment où a été déterminée la nécessité de modifier ces conditions.
 - Les correctifs logiciels et les mises à jour du système d'exploitation doivent être installés dans un délai de vingt (20) jours ouvrables après l'approbation des ministères pour leur utilisation.
 - Les correctifs logiciels et les mises à jour d'application doivent être installés dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant l'approbation des ministères pour leur utilisation.

9. Centre d'aide du SFTDSS (soutien aux utilisateurs)

- a. L'entrepreneur doit assurer aux ministères les niveaux suivants de disponibilité et d'accessibilité du Centre d'aide (voir l'article 6.21.2 de l'EDT).

Centre d'aide du SFTDSS

Méthode d'accès	Heures d'exploitation	Délai de réponse	Durée de mise en attente maximum	Durée de mise en attente moyenne
Téléphone	Lundi au vendredi, 7 h 30 à 18 h dans chaque fuseau horaire (à l'exclusion des jours fériés du gouvernement fédéral)	Réponse par un préposé en direct après le transfert de DAA dans un délai de 45 secondes, dans 90 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins

- b. L'accès par téléphone doit être disponible en dehors des heures indiquées ci-dessus, à la demande du chargé de projet. Le chargé de projet fournira trois (3) jours de préavis d'une telle exigence.
- c. Au moins 95 % des incidents au cours d'un (1) mois donné doivent être réglés d'une manière satisfaisante lors du contact initial ou le jour même.
- d. Pas plus de 2,5 % des appels mensuels ne doivent être abandonnés.
- e. Le contact par téléphone avec le Centre d'aide du SFTDSS ne doit pas tomber sur une tonalité de ligne occupée dans plus d'un (1) cas sur 1 000.
- f. Les messages vocaux doivent faire l'objet d'un rappel dans un délai de deux (2) heures suivant la réception du premier appel, dans 98 % des cas.

10. Unité d'autorisation spéciale des produits pharmaceutiques du SFTDSS

- a. L'entrepreneur doit assurer les niveaux suivants de disponibilité, d'accessibilité et de rendement pour l'Unité d'autorisation spéciale des produits pharmaceutiques du SFTDSS, lesquels doivent faire l'objet d'un suivi quotidien et être mesurés mensuellement.

Autorisation spéciale (produits pharmaceutiques) – Disponibilité et accessibilité				
Méthode d'accès	Heures d'exploitation	Délai de réponse	Durée de mise en attente maximum	Durée de mise en attente moyenne
a) Téléphone, pendant la plage fixe de service	Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h, dans chaque fuseau horaire (à l'exclusion des jours fériés du gouvernement fédéral)	Répondu par un préposé dans les 45 secondes suivant l'appel, dans 80 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins
b) Téléphone – Service sur appel	24 heures par jour, 7 jours par semaine, en dehors de la plage fixe (y compris pendant les jours fériés du gouvernement fédéral)	Répondu par un préposé dans les 45 secondes suivant l'appel, dans 80 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins
c) Point de vente	24 heures par jour, 7 jours par semaine, pendant la période de pointe, soit de 10 h à 16 h, dans chaque fuseau horaire (y compris pendant les jours fériés du gouvernement fédéral)	s.o.	s.o.	s.o.
d) Internet/site Web/courriels/télécopie	24 heures par jour (à l'exclusion des jours fériés du gouvernement fédéral)	2 jours ouvrables	s.o.	s.o.
e) Courrier papier	de 7 h 30 à 18 h, du lundi au vendredi dans chaque fuseau horaire (à l'exclusion des jours fériés du gouvernement fédéral) afin de correspondre à la plage fixe	2 jours ouvrables		

Rappels	Si un appel n'a pas été répondu dans un délai de deux minutes, le client doit pouvoir laisser un message vocal. Il faut répondre à toutes les demandes de renseignements/rappel dans un délai d'une heure
Tonalité d'occupation	Aucun client ne doit tomber sur une tonalité d'occupation.
Taux de réponse	Il faut s'efforcer de répondre aux appels 97 % du temps sans que les clients abandonnent
Services bilingues	Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles, à un niveau équivalent à la norme linguistique CBC du gouvernement du Canada, comme il est déterminé par le chargé de projet

11. Centre d'autorisation de traitements du SFTDSS et services de centres d'appels à l'intention des fournisseurs/clients/membres

L'entrepreneur doit assurer la disponibilité et l'accessibilité suivantes pour les centres d'appels du SFTDSS; la disponibilité et l'accessibilité doivent faire l'objet d'un suivi quotidien et être mesurées mensuellement.				
Méthode d'accès	Heures d'exploitation dans chaque fuseau horaire, sauf les jours fériés du gouvernement fédéral	Délai de réponse (réponse type)	Durée de mise en attente maximum	Durée de mise en attente moyenne
Provider Line				
a) Téléphone	Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Répondu par un préposé dans les 45 secondes suivant l'appel, dans 90 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins
b) Rappel/message vocal	Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Rappel avant la fin du même jour ouvrable		
c) Appel après les heures normales de travail	Du lundi au vendredi de 18 h 1 à 7 h 29 Fins de semaine (y compris pendant les jours fériés du gouvernement fédéral) 24 heures sur 24	Message vocal avisant que le bureau est fermé et indiquant la prochaine date d'ouverture du bureau – offre de laisser un message vocal Réponse au message vocal dans un délai d'une heure du début du prochain jour ouvrable		
d) Télécopie/ Internet/courriel	Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Réponse le même jour ou à la même heure que la réception le prochain jour ouvrable	s.o.	s.o.
e) Correspondance papier	Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	2 jours ouvrables	s.o.	s.o.

Résolution lors du premier appel	95 % des demandes de renseignements ou communications avec le centre d'appels traitant les demandes de fournisseurs doivent être convenablement résolues lors du contact initial ou le même jour ouvrable. Le contact initial est défini comme l'appel, la télécopie, le message courriel du fournisseur arrivant initialement au centre d'appels.
Taux de réponse	Pas plus de 2,5 % des appels ne doivent être abandonnés.
Busy signals	Maximum de 1 appel sur 1 000 avec tonalité d'occupation.
Services bilingues	Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles, à un niveau équivalent à la norme linguistique CBC du gouvernement du Canada, comme il est déterminé par le chargé de projet
Assurance de la qualité	L'entrepreneur effectuera des contrôles d'assurance de la qualité pour un minimum de 1 % des appels traités par le centre d'appels au cours des mois précédents. Les renseignements fournis durant l'appel doivent être considérés comme étant exacts dans 97 % des cas, ce qui doit être déterminé dans le cadre d'un processus de surveillance des appels. Un rapport doit être fourni chaque mois au chargé de projet.

Appels provenant de l'extérieur du Canada				
Méthode d'accès	Heures d'exploitation dans chaque fuseau horaire, sauf les jours fériés du gouvernement fédéral	Délai de réponse (réponse type)	Durée de mise en attente maximum	Durée de mise en attente moyenne
Ligne des clients/membres/tiers				
a) Services d'appels internationaux sans frais	24 heures par jour (y compris les jours fériés du gouvernement fédéral)	Répondu par un préposé dans les 45 secondes suivant l'appel, dans 90 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins

Résolution lors du premier appel	90 % des demandes de renseignements ou communications avec le centre d'appels doivent être convenablement résolues lors du contact initial ou le même jour ouvrable. Le contact initial est défini comme l'appel, la télécopie, le message courriel du client/membre arrivant initialement au centre d'appels.
Taux de réponse	Pas plus de 5 % des appels ne doivent être abandonnés.
Tonalité d'occupation	Maximum de 1 appel sur 1 000 avec tonalité d'occupation.
Services bilingues	Les services doivent être fournis dans la langue de l'interlocuteur.
Assurance de la qualité	L'entrepreneur effectuera des contrôles d'assurance de la qualité pour un minimum de 1 % des appels traités par le centre d'appels. Les renseignements fournis durant l'appel doivent être considérés comme étant exacts dans 97 % des cas, ce qui doit être déterminé dans le cadre d'un processus de surveillance des appels. Un rapport doit être fourni chaque mois au chargé de projet.

Service d'autorisation de traitement, service de centre d'appels pour les clients/membres				
Méthode d'accès	Heures d'exploitation dans chaque fuseau horaire, sauf les jours fériés du gouvernement fédéral	Délai de réponse (réponse type)	Durée de mise en attente maximum	Durée de mise en attente moyenne
Ligne des clients/membres				
a) Téléphone	Du lundi au vendredi 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Répondu par un préposé dans les 45 secondes suivant l'appel, dans 90 % des cas	2 minutes	30 secondes ou moins
b) Rappel/message vocal	Du lundi au vendredi 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Rappel avant la fin du jour ouvrable suivant		
c) Appel après les heures normales de travail	Du lundi au vendredi 18 h 1 à 7 h 29 Fins de semaine (y compris pendant les jours fériés du gouvernement fédéral) 24 heures sur 24	Message vocal avisant que le bureau est fermé et indiquant la prochaine date d'ouverture du bureau – offre de laisser un message vocal Réponse au message vocal dans un délai d'une heure du début du prochain jour ouvrable		
d) Télécopie/ Internet/courriel	Du lundi au vendredi 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	Réponse le même jour ou à la même heure que la réception le prochain jour ouvrable		
e) Correspondance papier	Du lundi au vendredi 7 h 30 à 18 h (dans chaque fuseau horaire)	5 jours ouvrables		

Résolution lors du premier appel	80 % des demandes de renseignements ou communications avec le centre d'appels traitant les demandes des clients/membres doivent être convenablement résolues lors du contact initial ou le même jour ouvrable. Le contact initial est défini comme l'appel, la télécopie, le message courriel du client/membre arrivant initialement au centre d'appels.
Taux de réponse	Pas plus de 5 % des appels ne doivent être abandonnés.
Tonalité d'occupation	Maximum de 1 appel sur 1 000 avec tonalité d'occupation.
Services bilingues	Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles, à un niveau équivalent à la norme linguistique CBC/CBC du gouvernement du Canada, comme il est déterminé par le chargé de projet.
Assurance de la qualité	L'entrepreneur effectuera des contrôles d'assurance de la qualité pour un minimum de 1 % des appels traités par le centre d'appels. Les renseignements fournis durant l'appel doivent être considérés comme étant exacts dans 97 % des cas, ce qui doit être déterminé dans le cadre d'un processus de surveillance des appels. Un rapport doit être fourni chaque mois au chargé de projet.

12. Délai d'exécution pour le traitement des demandes et des paiements

Suivi des demandes	Toutes les demandes de paiement doivent être intégralement saisies dans un délai de 24 heures suivant la réception de la demande de règlement, à des fins de suivi et de production de rapports, et ce, dans 98 % des cas. Cette exigence doit être mesurée sur une base mensuelle.
Traitement des demandes sur papier	Les demandes de remboursement des clients doivent être traitées dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de règlement par l'entrepreneur, dans 98 % des cas.
Demandes des PDS	Les demandes électroniques soumises par l'entremise d'un point de service doivent être traitées en moins d'une heure, dans 98 % des cas.
Demandes de paiement des fournisseurs	Les demandes de paiement des fournisseurs (en ligne ou sur papier) doivent être traitées dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la demande de règlement par l'entrepreneur, dans 98 % des cas.
Paiements aux clients	Les paiements aux clients (émission du chèque ou dépôt direct, selon le cas), doivent être effectués dans un délai de 24 heures après que la décision relative à la demande a été rendue, dans 98 % des cas.
Correspondance	Les lettres aux clients et aux fournisseurs doivent être établies et postées dans un délai de 24 heures suivant la demande de lettre, et les lettres doivent être consultables en temps réel par tous les utilisateurs autorisés à y accéder. Ces exigences doivent être respectées dans 98 % des cas. Les clients doivent immédiatement avoir accès à une version de la lettre à partir de leur dossier en ligne.
Services bilingues	La correspondance doit être fournie aux fournisseurs et aux clients dans la langue officielle de leur choix. Les services offerts dans les deux langues officielles doivent être fournis à un niveau équivalent à la norme linguistique CBC/CBC du gouvernement du Canada, comme il est déterminé par le chargé de projet.
Assurance de la qualité	L'entrepreneur doit assurer l'exactitude des paiements en effectuant des contrôles d'assurance de la qualité pour un minimum de 1 % des demandes de règlement traitées. Les demandes doivent être exemptes d'erreurs dans 97 % des cas. Un rapport doit être fourni chaque mois au chargé de projet.

13. Exigences de rendement relatives aux rapports

- a. L'entrepreneur doit satisfaire aux exigences suivantes en matière de présentation de rapports et d'avis

i. SFTDSS – Exigences de rendement relatives aux rapports	
Rapport	Fréquence et calendrier
Calendrier annuel de diffusion	Annuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au moins trente (30) jours civils avant la fin de l'année civile.
Rapport de gestion d'incident	Mensuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la fin du mois.
Rapport de gestion des changements	Mensuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la fin du mois (90 % du temps).
Notes de diffusion	Au besoin/Disponible au moins 15 jours ouvrables avant toute diffusion.
Rapport de diffusion rétrospectif	Au besoin/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard quinze (15) jours ouvrables après chaque diffusion (90 % du temps).
Rapport rétrospectif des pannes de système	Distribué au chargé de projet dans les 48 heures suivant la résolution de la panne (indiquer les mesures préventives).
Avis de changements du système (lancés par l'entrepreneur)	Au besoin. Au moins quinze (15) jours ouvrables avant la diffusion (90 % du temps).
Rapport de sauvegarde/restauration	Trimestriel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du trimestre.
Exportation de données du SFTDSS (entière ou partielle)	À la demande/Envoyé au plus tard trois (3) jours ouvrables après la demande de la part du chargé de projet.

Rapport sur la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS et rapport sur le site Web à l'intention des fournisseurs et des clients. Ces rapports doivent être rédigés en utilisant les outils standards de surveillance d'infrastructure et d'application fournis par l'entrepreneur et doivent décrire le rendement des sites Web par rapport aux normes définies dans les sections 9.3.4.8 et 9.3.4.9 ci-dessus.	Mensuel/Livré au chargé de projet dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois.
Rapport sur le service du centre d'aide du SFTDSS. Ce rapport doit être rédigé en utilisant les outils standards de surveillance d'infrastructure et d'application fournis par l'entrepreneur et décrire le rendement par rapport aux normes définies dans la section 10.3.5.5 ci-dessus.	Mensuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois.
Rapports de gestion du Centre d'appels	Mensuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois.
Rapport sur l'information dont on a programmé l'élimination, la destruction ou la purge.	À la demande/Envoyé au plus tard trois (3) jours ouvrables après la demande de la part du chargé de projet.
Rapport sur l'information éliminée, détruite ou purgée.	À la demande/Envoyé au plus tard trois (3) jours ouvrables après la demande de la part du chargé de projet.

ii. SFTDSS – Normes de rendement : rapports statiques programmés

Rapport	Fréquence et calendrier
Comme il est précisé à l'annexe C	Pas plus de cinq (5) dans le trimestre au cours duquel un rapport opérationnel sur le SFTDSS est fourni un (1) jour plus tard que le délai indiqué à l'annexe C.

iii. Normes de rendement : avis de sécurité rapports sur la sécurité du SFTDSS

Élément	Fréquence et calendrier
Avis d'incident de violation de la sécurité	Inscrit au système et signalé au chargé de projet dans un délai de deux (2) heures.
Rapports/documentation sur les réactions aux incidents	Fourni au chargé de projet dans un délai de 24 heures après l'incident.
Produit pour l'ensemble de mesures de preuve de certification	Garder actif pendant la durée du contrat. Fournir dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la demande de la part du chargé de projet.
Rapport sur les rapports d'évaluation	Livré en même temps à l'entrepreneur et au chargé de projet.
Rapports sur des résultats des évaluations de	Au moins une fois par an/Dans un délai

vulnérabilité et les mesures correctives prises pour corriger/atténuer les vulnérabilités détectées	de vingt (20) jours ouvrables suivant l'achèvement de l'évaluation.
Rapport sur l'accès utilisateur	Le tenir à jour pendant toute la durée du contrat/Fourni au chargé de projet dans un délai de cinq (5) jours ouvrables sur demande.
Avis de déclenchement de PCA	Signaler immédiatement au chargé de projet, avec des communications continues pendant un incident dans un délai de deux (2) heures.
Communications sur les interruptions de service (aux fournisseurs)	Tenir informés les fournisseurs pendant les interruptions.
Mises à jour sur les interruptions de service	Fournir des mises à jour au chargé de projet deux fois par jour civil pendant la panne.
Rapport sur les interruptions de service (y compris le rapport sur la communication avec le fournisseur pendant l'interruption).	Fourni au chargé de projet dans un délai de dix (10) jours ouvrables après la fin de l'interruption.
Rapport rétrospectif sur les interruptions de service (y compris : causes, mesures correctives, mesures préventives et pratiques exemplaires).	Fourni au chargé de projet dans un délai de trente (30) jours ouvrables après la fin de l'interruption.
Rapport sur le plan de mise à l'essai de PCA	Essais réalisés et rapport fourni chaque année au chargé de projet, dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant l'essai.

iv. Normes de rendement : contrôle financier du SFTDSS	
Élément	Fréquence et calendrier
Demandes de clients traitées	Quotidien/Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de règlement du client.
Demandes de fournisseurs traitées	Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de règlement du fournisseur
Rapport sur les réglages manuels	Selon la date de paiement/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard deux (2) jours ouvrables après le traitement des demandes.
Demande de fonds pour le paiement des demandes au titre du SFTDSS soumise au chargé de projet	Paiement au plus tard à 10 h, heure de l'Atlantique, cinq (5) jours ouvrables après la réception de la demande de fonds et du rapprochement de celle-ci.
Les erreurs détectées par le chargé de projet sur les relevés mensuels des institutions financières sont corrigées	Mensuel/Dans un délai de deux (2) jours ouvrables de l'avis et des états financiers soumis de nouveau à l'entrepreneur par ACC.

Les chèques datés non encaissables sont remis au Receveur général du Canada par l'intermédiaire du chargé de projet	Douze (12) mois suivant chaque date d'émission de chèque/Dans un délai de dix (10) jours ouvrables après la fin de la période de douze (12) mois.
Rapports financiers	Mensuel/Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la fin du mois.
Fichier de données de dépenses de demandes de règlement du SFTDSS fourni au chargé de projet	Selon la période de paiement/Dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant la date de paiement.
Versement au Receveur général des fonds recouvrés	Chaque unité de temps/Dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant la réception par l'entrepreneur.
Rapport sur les recouvrements	Mensuel/Affiché dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois.
Accès par le chargé de projet aux relevés financiers liés au SFTDSS	Sur demande/Dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la demande.

14. Exceptions

- a. Lorsqu'une vérification de mesure du niveau de service révèle que les exigences relatives aux niveaux de services n'ont pas été respectées, le chargé de projet se réserve le droit de désigner toutes les circonstances exceptionnelles déterminées comme étant indépendantes du contrôle de l'entrepreneur et sans lesquelles la prestation aurait satisfait les exigences de l'entente sur les niveaux de service. Ces décisions relèvent exclusivement du chargé de projet.

EDT 7.0 EXIGENCES LIÉES À L'ACHÈVEMENT PROGRESSIF DU CONTRAT

7.1 Plan d'achèvement progressif du contrat

1. L'entrepreneur doit mener des activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités du SFTDSS, sans interruption de la prestation des services aux ministères ou à leurs clients et fournisseurs. On prévoit qu'il faudra compter neuf mois pour la réalisation de cette phase.
2. L'entrepreneur doit présenter un plan complet d'achèvement progressif du contrat dans les 90 jours civils suivant la notification du début de la période d'achèvement progressif du contrat. Le plan d'achèvement progressif du contrat doit être approuvé par le chargé de projet et doit assurer de façon efficace, complète et sûre :
 - a. la transition des services à ACC ou à un tiers mandaté par ACC (par exemple un nouveau fournisseur des services du SFTDSS);
 - b. la transition d'actifs au chargé de projet;
 - c. la transition d'information sur le SFTDSS au chargé de projet (y compris l'information contenue dans les bases de données, les documents papier et toute autre documentation de l'entrepreneur concernant les clients et les fournisseurs);

- d. la transition des accords d'autorisation au chargé de projet ou à un tiers mandaté par le chargé de projet;
 - e. la transition des accords conclus avec des associations de fournisseurs portant sur des taux négociés ou des ententes de prix et des barèmes d'honoraires au chargé de projet ou à un tiers mandaté par le chargé de projet (par exemple un nouveau fournisseur des services du SFTDSS).
3. Durant la période d'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur doit s'acquitter de toutes les exigences énoncées dans le plan, conformément au calendrier d'achèvement progressif du contrat approuvé par le chargé de projet, en outre :
- a. Durant la période d'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur doit assurer le transfert des connaissances, aux frais du chargé de projet, au chargé de projet ou à un tiers mandaté par le chargé de projet, selon le calendrier et selon la méthode prévue dans le plan d'achèvement progressif et acceptée par le chargé de projet. L'entrepreneur doit répondre aux questions concernant les activités d'achèvement progressif et tout travail en cours pour assurer une transition harmonieuse avec le nouveau fournisseur et pour assurer la prestation ininterrompue des services du SFTDSS aux ministères, à leurs clients et à leurs fournisseurs.
 - b. Durant la période d'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur a la responsabilité d'assurer le fonctionnement conformément au contrat et de terminer tous les travaux en cours, selon le plan d'achèvement progressif.
 - c. Le chargé de projet devra vérifier le respect de toutes les exigences contractuelles et réexaminer toutes les données et toute la documentation restituées ou transférées par l'entrepreneur. Le chargé de projet indiquera également à l'entrepreneur où et quand restituer ou transférer les données et la documentation.

ANNEXE A

APERÇU DES MINISTÈRES ET DE L'ADMISSIBILITÉ DES CLIENTS ET DES MEMBRES AUX AVANTAGES POUR SOINS DE SANTÉ

A.1 **Forces canadiennes (FC)**

La responsabilité des soins de santé pour les membres des FC est assumée par les FC, conformément aux Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC). Au sein des FC, les services de soins de santé sont fournis par les Centres des services de santé des FC (C Svc S FC) et gérés par le commandant du Groupe des Services de santé des FC (Gp Svc S FC).

Les FC ont des unités médicales et dentaires en tant que points de soins primaires pour les membres des FC. Ces organismes de santé des FC sont des centres des services de santé, des détachements cliniques et des détachements dentaires généralement co-implantés avec les installations militaires importantes. Au sein de ces installations de santé des FC est offerte une gamme de services de santé variée, selon la population servie et les ressources disponibles des FC. Le personnel médical et dentaire militaire, augmenté de praticiens civils, assure la prestation et l'administration à la base (sur place) des soins de santé aux membres des FC. Les autres services de santé sont achetés à des fournisseurs civils hors site. La plupart des services ambulatoires de soins et services de médecine du travail sont fournis à la base, tandis que la plupart des services de spécialistes et d'hospitalisation sont achetés dans les collectivités civiles avoisinantes.

Lorsque des fournisseurs militaires de santé ne sont pas disponibles dans les installations de santé des FC, des fournisseurs civils assurent des services dans les bases et à l'extérieur des bases. Cependant, les Centres des services de santé des FC demeurent les points de soins primaires pour les membres des FC. En outre, les Centres des services de santé des FC sont chargés d'orienter les patients vers des spécialistes externes et autorisent la plupart des services de soins non urgents.

L'éventail des avantages et des services auxquels les membres ont droit est décrit dans un document de politique des FC intitulé « Gamme de soins de santé (GSS) des FC ».

L'entrepreneur y trouvera la description des avantages et des services de soins de santé (médicaux et dentaires) disponibles et subventionnés pour des membres des FC et d'autres personnes admissibles à l'adresse suivante : <http://www.forces.gc.ca/health-sante/pub/soc-gds/default-fra.asp>.

Les membres des FC ont accès à un niveau de services de santé globalement comparable à celui dont bénéficient les autres Canadiens dans le cadre des régimes provinciaux de soins de santé. Les types de soins pris en charge ou non selon la GSS des FC s'appliquent partout au Canada et à l'étranger, indépendamment des services médicaux éventuellement couverts par des régimes provinciaux de santé.

Avec l'autorisation préalable du Centre des services de santé des FC, du détachement clinique ou du détachement dentaire, les membres des FC peuvent faire appel à des professionnels de la santé dans leur secteur. À l'exception des services d'urgence, l'autorisation des avantages est fonction de critères propres à la politique des FC et est donnée par des Centres des services de santé des FC, des détachements cliniques ou des détachements dentaires situés aux bases des FC, sauf indication contraire.

Les membres des FC qui voyagent ou vont travailler à l'extérieur du Canada peuvent engager des dépenses pour des demandes de soins de santé quand leurs besoins de santé ne peuvent pas être satisfaits par les moyens militaires habituels. Ces demandes seront couvertes par le SFTDSS et seront payées dans la devise du pays où l'avantage ou le service a été obtenu.

Structure des FC

Le volet FC de ce réseau comprend un bureau central, situé à Ottawa, en Ontario. Ce dernier est représenté par le quartier général du Groupe des services de santé des FC, la Direction de la prestation de services de santé, le quartier général de la 1^{re} Unité dentaire et le Centre d'exception des médicaments des FC (CEMFC), qui traite toutes les demandes de médicaments qui ne répondent pas aux critères d'autorisation spéciale et les demandes de médicaments non couverts présentées durant les heures d'ouverture normales (de 8 h à 16 h, HNE, du lundi au vendredi). Le CEMFC est également responsable de la mise à jour de la Liste des médicaments ainsi que de la mise en œuvre des critères d'autorisation spéciale dans le système de traitement des demandes et le système de pharmacie utilisés par les pharmacies militaires.

Il y a 19 Centres de services de santé des FC et 13 détachements à l'échelle du Canada.

Colombie-Britannique : Vancouver, Comox et Esquimalt;
 Alberta : Edmonton, Calgary, Wainwright, Cold Lake et Suffield;
 Manitoba : Winnipeg et Shilo;
 Saskatchewan : Moose Jaw et Dundurn;
 Ontario : Ottawa, Petawawa, Kingston, Trenton, Borden, Meaford, North Bay, Toronto, London et Sault Ste Marie;
 Québec : Bagotville, Saint-Jean et Valcartier;
 Nouveau-Brunswick : Gagetown;
 Nouvelle-Écosse : Halifax et Greenwood;
 Terre-Neuve-et-Labrador : St. John's, Gander et Goose Bay;
 Territoires du Nord-Ouest : Yellowknife.

Vingt-cinq Centres de services de santé des FC ou détachements sont dotés d'une pharmacie militaire ou d'un détachement dentaire entièrement fonctionnel. Les FC ont également des cliniques à Geilenkirchen (en Allemagne) et à Washington D.C.

FC – Admissibilité à des soins de santé

Voici les membres des FC qui sont admissibles à un traitement en vertu des Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC) :

1. Membres de la Force régulière

- a. Selon le besoin médical, les membres de la Force régulière pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la GSS des FC.
2. Membres de la Force de réserve. Le processus actuel utilisé pour déterminer l'admissibilité des réservistes est divisé en quatre catégories :
 - a. Service de classe A (soins d'urgence seulement)
Ces réservistes ont seulement droit aux avantages et aux services s'ils subissent une blessure attribuable au service militaire. En l'occurrence, ils sont protégés par les systèmes provinciaux de soins de santé.
 - b. Service de classe B de moins de 180 jours (soins d'urgence seulement)
Ces réservistes ont des contrats de 14 à 180 jours consécutifs. Ils ne sont admissibles qu'à des avantages et à des services pour des blessures attribuables au service militaire. En l'occurrence, ils sont protégés par les systèmes provinciaux de soins de santé.
 - c. Service de classe B de plus de 180 jours (GSS complète)
Ces réservistes dits « à long terme » ont un contrat d'une durée prolongée (certains contrats peuvent être renouvelés tous les ans). Selon le besoin médical, ils pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la GSS des FC.
 - d. Service de classe C (GSS complète)
Ces réservistes ont des contrats de différentes durées ayant trait normalement à des déploiements au pays ou à l'étranger. Une fois que le contrat a débuté, ils pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la gamme de soins des FC.
3. Cadets : Les FC fournissent des soins de santé d'urgence aux cadets qui se trouvent à l'étranger. Ceux-ci sont enregistrés dans le SFTDSS au moyen de leur numéro d'identification d'unité (p. ex. M99990002 = Ottawa). S'ils sont blessés et requièrent un traitement plus poussé à leur retour, le SEM/SFTDSS sert à traiter leurs demandes. Une fois le traitement terminé, la prestation de services de santé par les FC au cadet cesse.
4. Membres d'un État de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) se trouvant au Canada dans le cadre de leurs fonctions officielles, pour lesquelles des accords réciproques existent sur la prestation des soins de santé;
5. Membres de toute autre force militaire, sur ordre du ministre.

A.2 Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Comme le stipule le *Règlement de la GRC*, c'est le Commissaire de la GRC qui assume la responsabilité de la prestation des soins de santé. La délégation de la responsabilité générale de la gestion du programme de santé et de sécurité au travail ainsi que de l'élaboration des politiques relève du directeur général de la Sous-direction de la santé et de la sécurité au travail (SDSST).

La politique de la GRC concernant les avantages et les droits en matière de soins de santé, ainsi que les niveaux de traitement approuvés, seront fournis sur demande.

La GRC offre à ses membres trois (3) niveaux de soins de santé (soins de base*, soins complémentaires [y compris les soins dentaires] et les soins de santé au travail) dans le cadre du Programme de soins de santé. Grâce à l'inclusion des membres de la GRC dans la

définition d'« assuré » employée par la *Loi canadienne sur la santé*, les membres commenceront à recevoir des soins de base aux termes des régimes provinciaux/territoriaux de soins de santé financés par les deniers publics à compter du 1^{er} avril 2013. (**Remarque :** *La GRC connaît actuellement des changements organisationnels [modernisation des services de santé] en ce qui concerne les droits aux soins de santé et les avantages sociaux des membres. Conformément au *Règlement sur la GRC*, les membres admissibles reçoivent des soins de base, des soins complémentaires et des soins de santé au travail payés par la GRC. La responsabilité des soins de base sera bientôt transférée aux gouvernements provinciaux et territoriaux (on en est au stade de la mise en œuvre) conformément à la modification législative selon laquelle la définition d'« assuré » prévue par la *Loi canadienne sur la santé* (29 juin 2012) inclut dorénavant les membres de la GRC. Dans le cadre des efforts de modernisation, il se peut que des changements additionnels soient apportés aux programmes suivants : soins de santé complémentaires, soins de santé au travail et appels concernant des soins dentaires. Même si tous les membres réguliers sont maintenant couverts par la *Loi canadienne sur la santé*, la GRC doit être en mesure de couvrir et de suivre les coûts des soins de base lorsque les membres perdent leur couverture pour des raisons opérationnelles, p. ex. retour d'une mission de paix, affectation à l'étranger ou autres situations.)

Les soins de santé complémentaires représente le type de prestations qui pourraient normalement être disponibles aux membres d'autres services de police et les employés fédéraux, généralement par le biais des plans d'assurance santé. Actuellement, ce niveau de soins est offert aux membres sans aucun coût de prime et ce en cas de besoin, cependant avec des limitations spécifiques.

Les soins de santé au travail constituent un niveau de soins que la GRC, en tant qu'employeur, peut fournir afin de réduire au minimum les limitations et les restrictions affectant l'aptitude au travail d'un membre admissible. Pour avoir accès à ce niveau de soins, il faut que les traitements ou services soient approuvés au préalable sur le plan financier par le bureau divisionnaire de santé et de sécurité au travail.

Les membres de la GRC peuvent obtenir des avantages pour soins de santé du professionnel de la santé ou du fournisseur de leur choix, à condition que le fournisseur satisfasse les critères prescrits par le Ministère pour l'avantage ou le service applicables. Les avantages et services sont énumérés dans les tableaux des avantages pour des groupes de types d'avantages similaires, actuellement appelés Programmes de choix (PDC), lesquels sont gérés dans le cadre du SFTDSS. (Voir A.4 – Description des Programmes de choix (PDC) et définition des fournisseurs)

On s'attend à ce que les membres de la GRC choisissent des professionnels de la santé et des fournisseurs dans leur collectivité ou près de celle-ci et à ce qu'ils changent de fournisseurs quand ils déménagent ou si les fournisseurs eux-mêmes déménagent. Si des circonstances exceptionnelles exigent un traitement en dehors de leur secteur immédiat, une décision sera rendue par le Ministère au cas par cas.

Il y a deux (2) situations où les membres de la GRC qui travaillent ou qui sont en déplacement à l'extérieur du Canada engagent des dépenses liées à des soins de santé urgents et non urgents. Leurs demandes de remboursement seront couvertes par le SFTDSS et seront réglées dans la devise du pays où l'avantage ou le service a été obtenu :

1) **Affectation au Canada avec déplacements à l'extérieur du pays**

Les membres réguliers en affectation au Canada et qui voyagent à l'extérieur du pays pour des raisons professionnelles ou personnelles ont droit à une protection médicale d'urgence coordonnée et approuvée par le service d'assistance voyage d'urgence de l'administrateur des demandes, si les services de santé dont ils ont besoin sont liés à une maladie ou à une blessure soudaine. À l'heure actuelle, si un membre a payé pour recevoir un service de santé d'urgence, le bureau divisionnaire de santé et de sécurité au travail achemine la demande de remboursement à l'administrateur des demandes à des fins de règlement. En raison des modifications apportées à la *Loi canadienne sur la santé* (29 juin 2012), le premier payeur sera les régimes provinciaux et territoriaux d'assurance-maladie; s'il y a lieu, la GRC sera le deuxième payeur.

2) Affectation ou participation à une opération à l'extérieur du pays

Agents de liaison dans le pays d'affectation

2a) Les membres réguliers affectés à titre d'agent de liaison pour service extérieur dans le cadre du programme d'agent de liaison internationale reçoivent des services de santé dans leur pays d'affectation. À l'heure actuelle, les services de santé sont payés par le membre, et les demandes sont réglées par le bureau divisionnaire de santé et de sécurité au travail de la DG au moyen d'un système financier interne.

*Remarque : En raison de la modernisation des services de santé, il se peut que ce processus administratif soit modifié dans l'avenir.

Agents de liaison hors du pays d'affectation

2b) Les membres réguliers affectés à titre d'agent de liaison pour service extérieur dans le cadre du programme d'agent de liaison internationale qui sont en déplacement à l'extérieur de leur pays d'affectation des raisons professionnelles ou personnelles ont droit à une protection médicale d'urgence coordonnée et approuvée par le service d'assistance voyage d'urgence de l'administrateur des demandes, si les services de santé dont ils ont besoin sont liés à une maladie ou à une blessure soudaine. À l'heure actuelle, si un membre a payé pour recevoir un service de santé d'urgence, le bureau divisionnaire de santé et de sécurité au travail achemine la demande de remboursement à l'administrateur des demandes à des fins de règlement.

*Remarque : En raison de la modernisation des services de santé, il se peut que ce processus administratif soit modifié dans l'avenir.

Missions de paix internationales des Nations Unies

2c) Les membres réguliers affectés à une mission de paix internationale des Nations Unies (p. ex. en Afghanistan ou au Congo) dans le cadre du programme de missions de paix internationales (PMPI) ont droit à une protection médicale d'urgence coordonnée et approuvée par le service d'assistance voyage d'urgence de l'administrateur des demandes, ainsi qu'à des services de prise en charge médicale lorsque des services de santé sont requis. À l'heure actuelle, si un membre a payé pour recevoir un service de santé, le PMPI envoie la demande au bureau divisionnaire de santé et de sécurité au travail, qui transmet la demande à l'administrateur des demandes à des fins de règlement.

*Remarque : En raison de la modernisation des services de santé, il se peut que ce processus administratif soit modifié dans l'avenir. Au cours de l'exercice 2011-2012, on estime que de 30 à 40 % des 150 à 190 agents de police canadiens en déploiement à l'étranger étaient des membres de la GRC. Ces chiffres devraient demeurer les mêmes au cours des prochaines années.

Structure de la GRC

La Sous-direction de la santé et de la sécurité au travail (SDSST) est le centre de décision à la Direction générale, située à Ottawa, en Ontario, sur la promenade Leikin. Elle comporte des bureaux divisionnaires de santé et de sécurité au travail dans 11 des 14 provinces et territoires.

Les bureaux divisionnaires de santé et de sécurité au travail sont situés à St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador (B); à Bedford, en Nouvelle-Écosse (H et L, Île-du-Prince-Édouard); à Fredericton, au Nouveau-Brunswick (J); à Westmount, au Québec (C); à Ottawa, en Ontario (A, W et DG); à Newmarket, en Ontario (O); à Winnipeg, au Manitoba (D et V, Nunavut); à Regina, en Saskatchewan (F et Dépôt, Formation des cadets); à Edmonton, en Alberta (K et G, Yellowknife) et à Vancouver, en Colombie-Britannique (E et M, Yukon).

À l'heure actuelle, les bureaux de santé et de sécurité au travail comportent un gestionnaire, au moins un agent des services de santé, une infirmière en santé du travail, un psychologue, un gestionnaire des cas d'invalidité et du personnel de soutien administratif; parfois ils comportent également un agent de la sécurité du travail et un facilitateur en matière de retour au travail.

GRC – Admissibilité aux soins de santé

Les membres de la GRC admissibles pour recevoir des avantages pour soins de santé sont les suivants :

1. Membres réguliers ou gendarmes spéciaux en service;
2. Membres réguliers ou gendarmes spéciaux en service recevant une pension d'invalidité;
3. Membres réguliers ou gendarmes spéciaux à la retraite recevant une pension d'invalidité.

A.3 Anciens Combattants Canada (ACC)

La mission d'ACC est d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les services aux clients qui répondent aux besoins des anciens combattants, de ses autres clients et de leurs familles, en reconnaissance de leur dévouement pour le Canada et de graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices. La prestation des services de soins de santé découle directement de cet énoncé de mission. ACC fonctionne dans le cadre d'une approche de service fondée sur les besoins et axée sur le client. Cela signifie que les besoins de chaque client sont évalués individuellement. Quand les besoins auront été évalués, le personnel du Ministère collaborera avec le client pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits dans la mesure du possible. Les besoins du client peuvent être satisfaits par des programmes et des services d'ACC, ou par d'autres sources municipales, provinciales, fédérales ou privées. Autant que possible, dans le cadre de la loi et de la réglementation, ACC prendra ses décisions en faveur du client. En raison de cette philosophie, les décisions prises à titre exceptionnel ne sont pas rares à ACC. Il appartient à ACC de prendre de telles décisions.

Les clients d'ACC peuvent obtenir des traitements ou des services du professionnel de la santé ou de la réadaptation ou du fournisseur de leur choix, à condition que le fournisseur satisfasse les critères prescrits par le Ministère pour l'avantage ou le service applicables. Les avantages et services sont énumérés dans les tableaux des avantages pour des groupes de types d'avantages similaires actuellement appelés Programmes de choix (PDC), lesquels sont gérés dans le cadre du SFTDSS. On s'attend à ce que les clients d'ACC choisissent des professionnels de la santé ou de la réadaptation et des fournisseurs dans leur collectivité ou près de celle-ci et à ce qu'ils changent de fournisseurs quand ils déménagent ou si les fournisseurs eux-mêmes déménagent. Si des circonstances exceptionnelles exigent un traitement ou des services de réadaptation en dehors de leur secteur immédiat, une décision sera rendue par le Ministère au cas par cas.

Les clients d'ACC qui sont des résidents du Canada mais qui se trouvent temporairement à l'extérieur du pays ont besoin de l'approbation du personnel d'ACC des Services en pays étrangers – Ottawa pour le paiement des demandes. Ces demandes seront soumises par l'intermédiaire du SFTDSS et seront payées dans la devise utilisée pour la prestation du service ou de l'avantage.

Les clients d'ACC participant au Programme de réadaptation peuvent vivre de façon temporaire ou permanente à l'extérieur du Canada. Le personnel des Services en pays étrangers d'ACC à Ottawa fait fonction de gestionnaire de cas d'ACC et, à ce titre, approuvera le financement des services de réadaptation requis.

Structure d'ACC

ACC se compose de deux administrations centrales, situées à Charlottetown et à Ottawa, trois bureaux régionaux et 35 bureaux de district répartis à l'échelle nationale. Le bureau d'Ottawa comporte une unité des Services en pays étrangers (SPE), laquelle gère tous les clients qui sont à l'étranger et les anciens combattants alliés bénéficiaires résidant au Canada qui sont admissibles aux avantages pour soins de santé dans le cadre d'accords réciproques entre ACC et les gouvernements alliés. Les bureaux régionaux sont : le Bureau de la région de l'Atlantique, situé à Dartmouth (Nouvelle-Écosse); le Bureau de la région du Centre, y compris deux centres de gestion situés à Montréal (Québec) et à Kirkland Lake (Ontario); et le Bureau de la Région de l'Ouest à Winnipeg (Manitoba), y compris deux centres de gestion (Winnipeg et Vancouver). Des bureaux de district sont situés dans chaque province. L'administration pour les trois territoires est assurée par deux des bureaux de district de l'Ouest et dans un bureau de district du Québec. ACC assure également des services à partir de bureaux satellites. À l'heure actuelle, les Centres d'autorisation de traitements (CAT) sont situés à Vancouver, Montréal, St. John's, Charlottetown et Moncton. Un de ces CAT est actuellement géré par l'entrepreneur. Le réseau des CAT est configuré de façon à permettre aux fournisseurs de choisir le bureau propre à autoriser un avantage offert à un client d'ACC. Ces bureaux sont dotés d'agents spécialement formés et de professionnels de la santé qui appliquent les politiques et les règlements pertinents pour déterminer si un avantage ou service sera autorisé.

ACC – Admissibilité aux avantages et services pour soins de santé

Un client devient admissible aux avantages et services pour soins de santé après avoir été reconnu par le Ministère comme :

- a) s'étant vu accorder le droit à des prestations d'invalidité par Anciens Combattants Canada;
- b) étant un client au revenu admissible ou un ancien combattant ayant servi au Canada;
- c) ayant servi outre-mer et attendant d'être admis dans l'établissement du Ministère ou dans un établissement au Canada avec lequel ACC a conclu une entente contractuelle pour la réservation de lits;
- d) étant admissible Services médicaux et psychosociaux offerts dans le cadre du Programme de réadaptation;
- e) étant admissible aux soins à domicile et à d'autres avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC);
- f) étant admissible à des soins de longue durée (SLD);
- g) ayant un besoin exceptionnel en matière de santé.
- h) étant admissible au remboursement des frais de déplacement et/ou des dépenses médicales liés à une demande de prestations d'invalidité, d'une demande de réévaluation ou à la participation à une audience de révision du TACRA.

Le personnel d'ACC prend les décisions en fonction des critères d'admissibilité susmentionnés, lesquels déterminent si les clients sont admissibles :

- aux programmes de soins de santé en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Les programmes de soins de santé incluent les avantages médicaux, le PAAC et les SLD;
- au Programme de réadaptation en vertu de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*. Dans le cadre du Programme de réadaptation, les vétérans des FC et leurs familles peuvent être admissibles aux services et avantages de réadaptation médicale et psychosociale qui sont gérés par l'intermédiaire du SFTDSS.

Admissibilité des clients au programme d'avantages médicaux

Les clients admissibles à des avantages médicaux en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* se répartissent en deux groupes en fonction de leur niveau d'admissibilité :

- Accès restreint (actuellement appelés clients de catégorie A)
- Accès intégral à la protection supplémentaire (actuellement appelés clients de catégorie B)
- Accès combiné (protection des catégories A et B)
- Accès limité en raison d'une demande de prestations d'invalidité, d'une demande de réévaluation ou de la participation à une audience en cours
- Accès en raison d'accords de réciprocité avec les pays alliés

Accès restreint (catégorie A)

Les membres de cette catégorie sont admissibles à des avantages et services particuliers, si l'avantage ou le service est directement lié aux soins ou au traitement de l'affection médicale pour laquelle le client est admissible dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité. Bien que ces clients soient admissibles pour recevoir un traitement lorsqu'ils sont à l'extérieur du Canada, l'approbation préalable des Services en pays étrangers (SPE) d'ACC est nécessaire avant que le paiement ne puisse être effectué par l'intermédiaire du SFTDSS. *Les représentants d'ACC peuvent, dans certaines circonstances, accorder une protection supplémentaire aux clients de cette catégorie, si l'avantage ou le service qui est attribué fait partie d'un traitement ou de soins préventifs jugés utiles pour leur affection indemnisée.*

Accès intégral à la protection supplémentaire (catégorie B)

Les clients peuvent être admissibles à une protection de cette catégorie par suite d'une décision du personnel d'ACC dans le cadre de programmes du Ministère tels que le programme de prestations d'invalidité, le programme de soutien financier, le programme de SLD ou le PAAC. Cette protection rend les clients admissibles pour recevoir tous les avantages figurant dans les tableaux des avantages (au Canada), s'ils ont un besoin de santé confirmé et dans la mesure où ils ne sont pas admissibles aux avantages à titre de résident admissible de leur province. S'il y a lieu, les clients qui bénéficient de ce niveau de protection doivent d'abord avoir accès aux programmes financés par le fédéral, les provinces, les municipalités ou les organisations non gouvernementales (ONG).

Admissibilité combinée (catégories A et B)

Il n'est pas rare que des clients reçoivent des avantages au titre de plusieurs programmes d'ACC. Ces clients sont admissibles selon la législation appropriée pour chaque programme, et peuvent être admissibles pour recevoir des avantages et des services offerts à la fois à la catégorie A et à la catégorie B. Avant de prendre une décision concernant une demande par l'intermédiaire du système, il faut d'abord considérer la protection de catégorie B si l'avantage n'est pas financé par la province. Lorsqu'ils sont à l'extérieur du Canada, les clients ne sont admissibles qu'au traitement accordé pour l'affection à l'égard de laquelle ils sont admissibles au titre du Programme de prestations d'invalidité.

Accès limité

Les clients ont un accès limité aux avantages pour soins de santé quand ils présentent une demande de prestations d'invalidité, quand le degré de l'invalidité pour laquelle ils reçoivent des prestations d'invalidité fait l'objet d'une réévaluation ou quand ils participent à une audience de révision du TACRA. Un client qui subit un examen médical à la demande d'ACC a le droit de se faire rembourser un montant raisonnable pour les coûts liés aux examens requis, et les frais de déplacement et d'hébergement lui seront remboursés. De plus, un demandeur et chaque témoin convoqué par ce dernier qui assistent à une audience de révision du TACRA ont droit au remboursement de leurs frais de déplacement et d'hébergement.

Clients alliés

Des avantages pour soins de santé sont octroyés à des anciens combattants alliés qui résident au Canada, dans le cadre d'accords réciproques entre ACC et les gouvernements alliés. Les SPE sont le point de contact pour les clients alliés admissibles au titre des SPE et leurs fournisseurs et DOIVENT autoriser au préalable TOUTES les dépenses d'avantages pour soins de santé des alliés selon les procédures en vigueur à ACC. Les SPE ont également la responsabilité d'informer par écrit le client ou fournisseur de l'admissibilité aux avantages pour soins de santé pour les alliés offerts par ACC, y compris les modalités de facturation (les demandes sont soumises directement aux SPE).

Admissibilité aux avantages du PAAC

Les membres du personnel d'ACC déterminent, au moyen d'une évaluation, si la prestation de services du PAAC aiderait le client à demeurer autonome dans son lieu de résidence principal ou si la fourniture de ces services est nécessaire pour des raisons de santé. Les clients admissibles au PAAC doivent résider au Canada. L'admissibilité aux avantages et aux services offerts dans le cadre du PAAC est précisée dans l'entente de contribution qui établit le montant de l'autorisation préalable. Une entente de contribution peut être établie pour un ancien combattant, le conjoint d'un ancien

combattant qui réside dans un établissement de soins de longue durée ou le survivant ou principal dispensateur de soins admissible d'un ancien combattant décédé. Le PAAC offre actuellement douze (12) avantages, et divers services font partie de ces avantages. Les avantages et services du PAAC sont payés selon trois méthodes : par remboursement au client ou au fournisseur, par versement de paiements anticipés mensuels, semestriels ou annuels, ou encore, par versement de subventions semestrielles. À l'heure actuelle, les avantages offerts dans le cadre du PAAC qui sont payés par remboursement ou par versement de paiements anticipés sont les suivants : Services de soins ambulatoires, Services de santé et de soutien, Accès à des services d'alimentation, Services de soins personnels, Services de transport social, Services d'adaptation au domicile, Services de soins intermédiaires et Services de soins en établissement pour adultes. Les services de soins en établissement pour adultes ne sont plus offerts dans le cadre du PAAC, mais un petit nombre d'anciens combattants continuent à bénéficier de cet avantage. Les avantages du PAAC qui sont payés sous forme de subventions semestrielles sont les services d'entretien ménager (courants et non courants ainsi que le lavage de fenêtres) et d'entretien du terrain.

Admissibilité aux avantages associés aux soins de longue durée

Les membres du personnel du Ministère prennent la décision relativement à l'admissibilité des clients au programme de SLD. Les clients peuvent être admissibles à recevoir des soins intermédiaires ou des soins prolongés dans l'établissement du Ministère ou dans un établissement au Canada avec lequel ACC a conclu une entente contractuelle pour la réservation de lits et, dans la mesure où les soins ne sont pas disponibles à titre de service assuré dans le cadre d'un système de santé provincial, les clients peuvent être admissibles à des soins intermédiaires ou à des soins prolongés dans un établissement communautaire.

Admissibilité au Programme de réadaptation

Le Programme de réadaptation d'ACC a été conçu pour aider les clients à s'ajuster à la vie civile. Grâce à ce programme, les clients ont accès à des services de réadaptation, dans le cadre d'un plan personnalisé, qui peut les aider à restaurer leurs capacités de fonctionner à la maison, dans la collectivité et au travail. Il s'agit d'un programme distinct doté de ses propres conditions d'admissibilité. En plus des vétérans, les services de réadaptation sont aussi offerts aux époux, aux conjoints de fait et aux survivants.

Types de services de réadaptation qui peuvent être financés par le Programme de réadaptation d'ACC :

Services de réadaptation médicale : Ces services comprennent des traitements physiques et psychologiques qui visent à stabiliser et à restaurer les fonctions physiques et psychologiques de base du vétéran ou d'un autre client. Ces services peuvent inclure, par exemple, un traitement médical, un traitement psychiatrique, la physiothérapie, l'ergothérapie, la massothérapie, les prothèses et les accessoires

Services de réadaptation psychosociale : Ces services comprennent des interventions psychologiques et sociales visant à restaurer le fonctionnement autonome et à faciliter l'ajustement social des vétérans. Ces services peuvent inclure, par exemple, la gestion de la douleur, le counseling psychologique et la préparation à la vie active.

Les membres du personnel d'ACC rendent la décision relative à l'admissibilité et, s'il y a lieu, autorisent les interventions et les services de réadaptation médicale et psychosociale offerts dans le

cadre du Programme de réadaptation. Dans le cas des clients admissibles au titre du Programme de réadaptation, tous les services doivent être approuvés au préalable par ACC avant qu'il ne puissent y avoir accès. Les clients anciens combattants admissibles au Programme peuvent également avoir droit à une pension ou à une allocation dans le cadre du Programme des prestations d'invalidité et seraient donc admissibles au titre du Programme des avantages médicaux.

ÉTABLISSEMENT DE L'ADMISSIBILITÉ AUX AVANTAGES MÉDICAUX DANS LE SFTDSS

La décision relative à des programmes spécifiques d'ACC est saisie dans le système d'enregistrement d'ACC. L'admissibilité à ces programmes d'ACC devient alors la source d'admissibilité aux avantages médicaux et aux services de réadaptation. Le système de l'entrepreneur doit recevoir et interpréter les données sur la décision qui constitue la source d'admissibilité au programme et produire des données sur les niveaux d'admissibilité applicables de même que sur l'admissibilité à des avantages ou groupes d'avantages particuliers. Les exemples suivants s'appliquent :

- La décision relative à l'admissibilité au Programme des prestations d'invalidité pour une ou plusieurs affections qui ont été évaluées à 47 % ou moins sera transmise au SFTDSS et doit produire des données sur l'accès restreint – c.-à-d. l'admissibilité à des groupes d'avantages particuliers comprenant des avantages pouvant être requis pour le traitement d'une affection ouvrant droit à pension ou à indemnité.
- La décision relative à l'admissibilité au Programme des prestations d'invalidité pour une ou plusieurs affections évaluées à 48 % ou plus sera transmise au SFTDSS et doit générer des données sur l'accès intégral à tous les avantages médicaux qui ne sont pas remboursés par un régime provincial ou une assurance privée de même que des données sur l'admissibilité à des groupes d'avantages particuliers qui sont liés au traitement d'une affection ouvrant droit à pension ou à indemnité.
- La décision relative à l'admissibilité à un programme de soutien du revenu (ancien combattant ayant servi au Canada ou allocation aux anciens combattants) sera transmise au SFTDSS et doit générer des données sur l'accès intégral à tous les avantages médicaux qui ne sont pas remboursés par un régime provincial ou une assurance privée.

La saisie de la décision relative à l'admissibilité aux avantages offerts dans le cadre de deux programmes de soins de santé, soit le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme des soins de longue durée, donnera lieu à un enregistrement du montant annuel de l'autorisation préalable dans le SFTDSS, et les paiements de remboursement et paiements périodiques seront déduits de ce montant. Les données requises pour les autorisations des avantages au titre de ces deux programmes seront directement saisies dans le SFTDSS par les utilisateurs d'ACC ou transférés des systèmes des ministères. L'admissibilité à ces deux programmes pourrait générer automatiquement ou modifier le niveau d'admissibilité aux avantages médicaux.

ÉTABLISSEMENT DE L'ADMISSIBILITÉ AUX SERVICES DE RÉADAPTATION DANS LE SFTDSS

La décision relative à l'admissibilité au Programme de réadaptation est saisie par ACC dans le système d'enregistrement du Ministère, soit le RPSC. La décision sur l'admissibilité est transmise à l'entrepreneur lorsque l'admissibilité au programme est établie. Le gestionnaire de cas d'ACC élabore un plan de réadaptation et autorise des services de réadaptation médicale et psychosociales spécifiques qui seront inclus dans le plan et remboursés dans le cadre du Programme de réadaptation. Lorsque des éléments des services dentaires et des services pharmaceutiques sont requis, ils sont autorisés par le CAT concerné. Les services de réadaptation sont remboursés dans le cadre du Programme de réadaptation d'ACC uniquement dans la mesure où ils ne sont pas

autrement disponibles en vertu d'un système de soins de santé provincial, d'un régime d'indemnisation des victimes d'accidents du travail provincial ou fédéral ou au titre du Programme des avantages médicaux d'ACC. Les services autorisés doivent être saisis dans le SFTDSS de sorte qu'un enregistrement d'autorisation soit créé.

Le plan de réadaptation du client peut comprendre une autorisation pour tout avantage figurant dans les tableaux des avantages des PDC 1 à 14. Par ailleurs, même si les services de réadaptation qui sont autorisés et financés dans le cadre du Programme de réadaptation ne sont pas limités par les règles administratives comprises dans les tableaux des avantages, ces dernières sont utilisées par les gestionnaires de cas d'ACC comme lignes directrices.

A4. Description des Programmes de choix (PDC) et définition des fournisseurs

PDC 1 – AIDES À LA VIE QUOTIDIENNE (AVQ)

Ce programme fournit des dispositifs et des accessoires, y compris des réparations nécessaires, conçues pour aider les clients dans les activités de la vie quotidienne, par exemple : aides à la marche, aides pour la chambre à coucher et la salle de bains.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure les pharmacies vendant des fournitures médicales et de l'équipement médical, des entrepreneurs indépendants, des grands magasins et tout autre groupe ou toute autre personne fournissant de l'équipement figurant dans le tableau des avantages pour ce programme.

PDC 2 – SERVICES D'AMBULANCE ET DÉPLACEMENT À DES FINS MÉDICALES (ACC)

Les services d'ambulance peuvent être approuvés pour des transferts entre des endroits donnés en cas de nécessité de service médical, si les autres moyens du transport sont, clairement, médicalement inadéquats. Les anciens combattants et les vétérans qui font une demande sont pas requis de joindre de reçus à une demande de remboursement, sauf si on en fait la demande expresse, mais faut conserver tous les reçus et documents à l'appui pendant un an, au cas où l'on en fasse la demande.

Dans le cas d'ACC, les avantages pour soins de santé supplémentaires, y compris les frais de déplacement à des fins médicales ci-après, sont inclus :

- les frais de déplacement engagés par le client qui se déplace pour recevoir des soins de santé remboursables;
- les frais de déplacement engagés par le client qui se déplace pour subir un examen médical ou pour assister à une audience du TACRA à la demande d'ACC dans le cadre d'une demande de prestations d'invalidité ou de réévaluation;
- si le client doit être accompagné lors d'un déplacement selon l'alinéa ci-dessus, les frais de déplacement de l'accompagnateur ou du proche parent;
- lieux commerciaux standard d'hébergement pour la nuit qui sont situés dans un endroit commode par rapport au centre de traitement, ou logement privé;
- repas;

- la rémunération d'un accompagnateur ou du proche parent comme ci-dessus, si cet accompagnateur ou le proche parent n'est pas le conjoint ou une personne à charge du client ou un autre membre de la famille ou du ménage du client;
- déplacement, par le moyen le plus pratique et le plus économique adapté à l'état de santé du client, vers un centre de traitement approprié aussi proche que possible de la résidence du client;
- déplacement entre le centre de traitement et le logement (hébergement commercial standard pour la nuit ou logement privé).

Pour ce qui est des clients du Programme de réadaptation d'ACC, les dépenses liées à la réadaptation, y compris les coûts suivants, sont approuvées au cas par cas :

- frais de déplacement engagés par le client qui se déplace pour recevoir un service de réadaptation;
- frais de déplacement de l'accompagnateur, si un accompagnateur est requis;
- lieux d'hébergement pour la nuit qui sont situés dans un endroit commode par rapport au centre de réadaptation, ou logement privé;
- repas;
- rémunération d'un accompagnateur, si ce dernier n'est pas le conjoint ou une personne à charge du client ou un autre membre de la famille ou du ménage du client;
- frais de garde supplémentaires pour les personnes à charge, jusqu'à concurrence du taux quotidien maximal.

Ces coûts ne peuvent être remboursés aux clients du Programme de réadaptation que s'ils ont été autorisés à l'avance dans leur plan de réadaptation.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme doivent être des ambulanciers agréés dans leur province ou territoire. Les fournisseurs autorisés pour les déplacements à des fins médicales peuvent inclure des lignes aériennes commerciales, des systèmes ferroviaires ou d'autres services de transport généralement utilisés. Le voyage peut également être assuré par des personnes non autorisées.

PDC 3 – SERVICES AUDIOLOGIQUES

Services relatifs à l'ouïe, dont la fourniture de prothèses auditives, d'accessoires et d'autres dispositifs pour les personnes ayant des problèmes d'audition, par exemple : accessoires d'audition, amplificateurs de téléphone ou prothèses auditives. La fourniture d'autres modèles peut être considérée à titre exceptionnel si les besoins d'audition du client ne peuvent pas être satisfaits par la technologie standard couverte par l'avantage, par exemple : dispositifs d'assistance analogiques et numériques programmables multicanaux, ou appareils entièrement situés dans le canal.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme doivent être des spécialistes, des audiologistes cliniques ou un distributeur provincial agréé d'équipement d'audition.

PDC 4 – SERVICES DENTAIRES

Les services dentaires incluent les traitements les plus économiques essentiels pour la bonne santé. La gamme des services fournis inclut les traitements dentaires de base et complets, tels que : examens dentaires, rayons X, prothèses intégrales et partielles amovibles, prophylaxie, endodontie, traitement de restauration et traitement périodontique, et chirurgie maxillo-faciale. À ces éléments

peuvent s'ajouter des couronnes et des ponts, des corrections d'occlusion et des prothèses dentaires complètes.

Dans le cadre du SFTDSS, tous les services dentaires sont facturés selon les codes d'honoraires provinciaux fixés par l'association professionnelle appropriée et approuvés individuellement dans chaque province par une association provinciale. L'entrepreneur doit créer un modèle commun de présentation de rapports qui permettra de grouper les divers codes provinciaux et de recueillir des renseignements utiles à l'égard de ce PDC. Le codage de la province de Québec doit être converti en système de codage national uniformisé.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme incluent les dentistes qui ont un cabinet privé, les denturologistes agréés au niveau provincial et les hygiénistes dentaires. Les FC ne reconnaissent pas les denturologistes et les hygiénistes dentaires. Les FC ne donnent pas accès aux services des denturologistes. Il convient également de noter que dans les cas où des services ont été fournis par des denturologistes, ils doivent soit être approuvés au préalable ou faire l'objet d'un examen a posteriori. Les praticiens dentaires doivent être autorisés à pratiquer dans la province ou le territoire où ils fournissent le service. Dans le cas d'ACC et de la GRC, la portée du service exécutable par un denturologiste ou un hygiéniste dentaire est régie par la législation provinciale applicable. Dans le cas des FC, tous les services dentaires doivent être autorisés au préalable par un détachement dentaire des Forces canadiennes. Les FC ne donnent pas accès aux services des denturologistes.

PDC 5 – SERVICES HOSPITALIERS

Ce programme offre des avantages en milieu hospitalier pour soins aux malades aigus, soins chroniques ou rééducation. Il inclut des services hospitalisés et de consultations externes dans un hôpital provincial ou établissement de soins de santé agréé. Les frais encourus pour occuper une chambre privée ou une chambre à deux lits ne sont normalement pas couverts par ACC.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme doivent être des hôpitaux, laboratoires ou cliniques d'imagerie diagnostique agréés au niveau provincial, à l'exception des fournisseurs auxquels il faut faire appel pour un traitement d'urgence.

PDC 6 – SERVICES MÉDICAUX

Les services médicaux comprennent la gamme complète des soins médicaux fournis par des médecins et d'autres spécialistes, par exemple des psychiatres, y compris les examens médicaux, le traitement ou les rapports requis par les ministères. Dans le cadre du SFTDSS, tous les services médicaux sont facturés dans le cadre du Programme de choix (PDC) 6. Les demandes au titre du PDC 6 portent les codes des barèmes provinciaux et, dans certaines situations, les barèmes d'honoraires de l'association professionnelle. Il faudra prendre les décisions en fonction des codes utilisés, de la spécialité du fournisseur et du coût. Les codes varient selon la province et doivent être représentés par l'entrepreneur au moyen d'un code de rapport commun (ou une catégorie unique) afin de permettre la consultation d'informations utiles sur les dépenses pour les services relevant du PDC 6.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme incluent les médecins et d'autres spécialistes (p. ex. psychiatres) autorisés à exercer dans la province et territoire où les services sont fournis et qui fournissent des services médicaux dans le cadre de leur pratique régulière.

PDC 7 – FOURNITURES MÉDICALES

Les fournitures médicales incluent une série de fournitures et équipement médicaux et chirurgicaux normalement utilisés par une personne dans un contexte non hospitalier, par exemple : inhalateur, fournitures pour l'incontinence et fournitures diverses telles que bandages.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des pharmacies, grands magasins, magasins de produits spécialisés ou tout autre groupe ou personne offrant des fournitures ou des équipements figurant dans le tableau des avantages.

PDC 8 – SOINS INFIRMIERS

Les soins infirmiers désignent les soins infirmiers fournis au domicile du client ou toute autre installation approuvée. Les services incluent normalement : l'administration de médicaments, les soins des pieds, la toilette personnelle, l'aide à s'habiller, la formation des clients et des travailleurs sociaux à l'utilisation des fournitures médicales, la formation des membres de la famille ou d'autres dispensateurs aux soins à donner aux clients et l'évaluation des besoins de soins de santé.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs de services en foyer de soins doivent être des infirmiers autorisés à exercer dans la province ou le territoire où est assuré le service. Pour ACC, les fournisseurs de services de podologie doivent être des infirmiers ou infirmiers auxiliaires ayant une formation approuvée par ACC en podologie et autorisés par la province ou le territoire où le service est fourni.

PDC 9 – INHALOTHÉRAPIE

Le programme d'inhalothérapie fournit l'équipement et les fournitures nécessaires aux clients ayant des problèmes respiratoires. Ce programme offre l'oxygène et les accessoires, ainsi que la location ou l'achat d'autres fournitures et équipement respiratoires. Le programme inclut l'hypnophonothérapie. Il peut s'agir par exemple de concentrateurs d'oxygène, de compresseurs et de gaz oxygène.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme incluent les inhalothérapeutes et les fournisseurs de services et produits d'inhalothérapie.

PDC 10 – MÉDICAMENTS SUR ORDONNANCE

Les médicaments sur ordonnance désignent tous les produits pharmaceutiques qui sont prescrits par un membre d'une profession de la santé réglementée et approuvés dans le cadre des programmes d'ACC, des FC et de la GRC. Cela peut comprendre notamment, mais non nécessairement : les produits qui ont un numéro d'identification du médicament (DIN), y compris les médicaments en vente libre; les produits qui ont un numéro de produit de santé naturel; d'autres produits ou dispositifs médicaux auxquels des numéros d'identification uniques ont été assignés et qui sont requis pour optimiser l'utilisation de médicaments ou d'autres effets sur la santé. Les catégories suivantes sont couvertes par les programmes des ministères :

Les **avantages standards** incluent des médicaments en vente libre ou délivrés sur ordonnance, ainsi que les appareils médicaux considérés par les ministères comme des thérapies « communes ». Tous

les produits de cette pharmacopée sont aisément disponibles pour les clients admissibles qui produisent une ordonnance ou un autre document requis faisant état d'un besoin médical, selon les directives des ministères.

Les **avantages soumis à une autorisation spéciale** fournissent aux clients admissibles des thérapies moins communes ou plus coûteuses approuvées par le ministère visé en tant qu'élément d'une approche gérée de soins de santé. Les clients doivent détenir une ordonnance et doivent pouvoir démontrer qu'ils ont un besoin médical pour lequel la meilleure réponse est la thérapie demandée. Des clients peuvent avoir à soumettre des résultats d'examens médicaux avant l'approbation de ces avantages. Les clients peuvent aussi être invités à essayer des thérapies plus communes avant de recevoir les produits soumis à une autorisation spéciale.

Les **produits hors pharmacopée** sont des produits non inscrits au formulaire mais qui peuvent être approuvés par les ministères à titre individuel en fonction des besoins médicaux et de l'existence d'un avantage démontré ou prévisible (optimisation des ressources).

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des pharmacies, des pharmaciens, des médecins, des psychiatres ou des dentistes, à condition qu'ils soient autorisés à délivrer des médicaments exigeant une ordonnance ou n'exigeant pas d'ordonnance dans la province ou le territoire où sont dispensés les soins.

PDC 11 – PROTHÈSES ET ORTHÈSES

Les prothèses et les orthèses désignent l'art et la science de soigner des patients avec des prothèses ou des orthèses. Une prothèse désigne tout dispositif qui remplace des parties externes absentes du corps. Une orthèse désigne des dispositifs extérieurs modifiant des caractéristiques structurales et fonctionnelles des systèmes neuromusculaires et squelettiques. Ce programme couvre la conception, la fabrication, l'adaptation et la réparation de ces dispositifs ou d'autres dispositifs réparateurs, par exemple des prothèses et des orthèses, des chaussures faites sur mesures et les accessoires et réparations nécessaires. Exemples des avantages exclus : chaussures ordinaires.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des spécialistes et les personnes agréées à l'échelle provinciale pour fournir des prothèses ou orthèses.

PDC 12 – SERVICES PARAMÉDICAUX ET SERVICES DE RÉADAPTATION

Les services paramédicaux sont les services relatifs à la santé et les services de réadaptation considérés comme bénéfiques pour la santé des clients, par exemple : chiropratique, podologie, massages, physiothérapie, ergothérapie, orthophonie, services professionnels de travail social, services psychologiques ou tout autre programme approuvé par les ministères.

Les professionnels de la santé et de la réadaptation et les cliniques multidisciplinaires qui offrent les services susmentionnés doivent être autorisés par une instance d'autorisation reconnue par la province ou le territoire dans lequel ces services sont fournis, ou approuvés par le ministère dont relève le client. D'autres thérapies prescrites par des professionnels de la santé à l'appui d'un programme thérapeutique peuvent être reconnues par les ministères.

Exemples d'avantages : chiropratique, massages, physiothérapie. Exemples des avantages couverts mais exigeant une ordonnance d'un médecin : ergothérapie, physiothérapie, conseils psychologiques,

audiothérapie et orthophonie. Exemples de services exclus pour certains ministères : services homéopathiques, médicaments et thérapies naturopathiques.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des professionnels de la santé et de la réadaptation, des spécialistes et des médecins autorisés à exercer leur spécialité par leur province, ou d'autres personnes approuvées par le ministère visé.

PDC 13 – ÉQUIPEMENT SPÉCIAL

L'équipement spécial comprend les dispositifs, l'ameublement spécialisé, les aides thérapeutiques et n'importe quel autre équipement conçus pour compenser une incapacité ou un handicap. Les adaptations au domicile pour permettre l'utilisation de l'équipement spécial sont également incluses pour certains ministères.

Ces avantages doivent être prescrits par un médecin, et dans bon nombre de cas, ils doivent également être appuyés par la recommandation d'un autre professionnel de la santé. Exemples d'avantages : lits d'hôpital, fauteuils roulants, aides à la conduite automobile. Exemple d'avantages exclus : matelas pour un lit régulier.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des personnes ou des entreprises ayant pour activité la vente, la location, la livraison, l'installation et la réparation d'équipement spécial, conformément au tableau des avantages.

PDC 14 – SOINS DE LA VUE

Les soins de la vue incluent les avantages et services servant à corriger les déficiences visuelles ainsi que l'équipement, les fournitures et les services fournis par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). Exemples d'avantages : verres bifocaux, montures, examens de la vue. Exemples d'avantages exclus : lunettes de soleil, paire de lunettes gratuite à l'achat d'une paire au prix régulier.

Les CF négocient des tarifs spéciaux avec des fournisseurs de services locaux pour la fourniture de lunettes. Le système de l'entrepreneur devra pouvoir accepter les demandes en fonction de ces tarifs négociés.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des optométristes, des ophtalmologues et des opticiens autorisés à exercer dans la province ou le territoire dans lequel le client reçoit les services. L'INCA est également considéré comme un fournisseur et est inclus dans ce groupe.

PDC 15 – PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS (PAAC)

Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), des services sont fournis aux clients admissibles dans le cadre d'une Entente de contribution et les taux maximaux sont revus annuellement, sauf pour les paiements versés à l'avance pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Les clients n'auront plus à présenter leurs factures pour ces deux services. Quand il n'est plus viable de fournir des soins à domicile, les clients admissibles ont accès aux services du PAAC afin de rester dans leurs collectivités en leur fournissant des services de soins intermédiaires dans des établissements communautaires. Les services du PAAC visent à éliminer ou

retarder le besoin d'admission dans un établissement de soins. Le PAAC couvre le coût de certains services offerts au domicile du client, notamment :

- l'entretien du terrain, dont la tonte de votre gazon et le déneigement;
- l'entretien ménager, pour vous aider à effectuer des petites tâches courantes comme la lessive, le ménage ou la préparation de vos repas; les soins personnels, comme l'aide pour se laver, s'habiller et manger;
- les services d'alimentation comme les repas à domicile et le transport aux lieux de restauration;
- des services de santé et de soutien fournis par des professionnels de la santé.

Le PAAC peut également couvrir les frais d'autres services :

- les frais de déplacement pour des activités telles que les emplettes et les opérations bancaires et les frais de déplacement aux centres pour aînés et aux églises et les visites à des amis, quand le déplacement n'est pas possible autrement;
- les soins de santé ambulatoires offerts sous forme de services de santé et de services sociaux à l'extérieur du domicile, comme les soins de jour pour adultes, et les frais de déplacement connexes;
- les frais de maison de repos s'il n'est plus pratique pour le client d'habiter son domicile et qu'il lui faut davantage de soins infirmiers et d'aide personnelle;
- les adaptations au domicile, par exemple : salle de bains, cuisine ou entrée de portes, pour permettre des activités quotidiennes fondamentales comme la préparation des repas ou la toilette.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs de services acceptés pour le PAAC sont les entreprises et les praticiens qui offrent des services aux clients. Les fournisseurs susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme peuvent inclure des professionnels de la santé, des organismes de services fournissant des services du type de ceux du PAAC, des entreprises fournissant des services du type de ceux du PAAC et différents fournisseurs de services (autorisés ou non autorisés).

PDC 16 – SOINS DE LONGUE DURÉE (SLD) – ACC

Le programme de SLD fournit une aide financière aux anciens combattants résidant dans des établissements de soins de longue durée au Canada et recevant des soins de type II ou III fédéral, avec accès intégral aux avantages médicaux.

Définition des fournisseurs : Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être autorisés dans le cadre de ce programme sont des établissements contractants, communautaires et privés qui sont en mesure de fournir le niveau approprié de soins aux anciens combattants admissibles. ACC fournira à l'entrepreneur des renseignements sur ces établissements au moyen de la transmission de données.

ANNEXE B – VOLUMES

B. Responsabilité du Canada concernant l'exactitude des prévisions des volumes de demandes

Le Canada ne peut être tenu responsable des variations ou écarts entre les prévisions concernant les volumes de demandes à traiter indiqués dans la demande de propositions (DDP), dans les documents de la demande de soumissions n° 51019-072007/D ou dans le contrat, et les utilisations et les volumes réels traités en vertu du contrat.

Les données sur l'historique du volume d'activité et de transactions du SFTDSS ont été fournies aux soumissionnaires pour les aider à préparer leur soumission. L'entrepreneur reconnaît la base sur laquelle sont effectuées les prévisions et atteste qu'il n'utilisera pas ces prévisions pour préparer sa soumission, mais qu'il a mené sa propre analyse des travaux à effectuer et qu'il se fie à son analyse et non aux prévisions fournies par le Canada.

De plus, l'entrepreneur renonce par la présente à toute action en justice ou réclamation à l'encontre du Canada découlant d'une variation ou d'un écart entre les prévisions de demandes indiquées par le Canada et le nombre réel de demandes traitées en vertu du contrat.

B.1 Historique des volumes de transactions par année (transactions facturées)

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2005-2006	PAAC	4 318 495	s.o.	s.o.	4 318 495
	SPO	4 886 621	125 907	67 381	5 079 909
	SANP	1 947 674	468 192	545 539	2 961 405
	DFM	486 748	s.o.	s.o.	486 748
	Réadaptation	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
	SPO des pensionnés de la GRC	14 671	s.o.	s.o.	14 671
	SANP des pensionnés de la GRC	28 236	s.o.	s.o.	28 236
	SPO SPE/Alliés	4 960	s.o.	s.o.	4 960
	SANP SPE/Alliés	6 710	s.o.	s.o.	6 710
	Appels	151 467	976	1 865	154 308
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	544 071	544 071
	Total	11 845 582	595 075	1 158 856	13 599 516
2006-2007	PAAC	4 629 934	s.o.	s.o.	4 629 934
	SPO	5 266 330	122 230	64 314	5 452 874
	SANP	1 796 157	477 254	558 488	2 831 899

	DFM	490 979	s.o.	s.o.	490 979
	Réadaptation	1 648	s.o.	s.o.	1 648
	SPO des pensionnés de la GRC	16 739	s.o.	s.o.	16 739
	SANP des pensionnés de la GRC	29 560	s.o.	s.o.	29 560
	SPO SPE/Alliés	4 905	s.o.	s.o.	4 905
	SANP SPE/Alliés	6 972	s.o.	s.o.	6 972
	Appels	145 363	824	2 023	148 210
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	550 725	550 725
Total		12 388 587	600 308	1 175 550	14 164 445

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2007-2008	PAAC	5 023 970	s.o.	s.o.	5 023 970
	SPO	5 626 613	129 333	64 350	5 820 296
	SANP	1 811 611	473 295	555 744	2 840 650
	DFM	465 016	s.o.	s.o.	465 016
	Réadaptation	9 084	s.o.	s.o.	9 084
	SPO des pensionnés de la GRC	18 467	s.o.	s.o.	18 467
	SANP des pensionnés de la GRC	29 819	s.o.	s.o.	29 819
	SPO SPE/Alliés	4 816	s.o.	s.o.	4 816
	SANP SPE/Alliés	6 100	s.o.	s.o.	6 100
	Appels	128 941	584	1 464	130 989
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	555 396	555 396
Total		13 124 437	603 212	1 176 954	14 904 603

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2008-2009	PAAC	5 232 201	s.o.	s.o.	5 232 201
	SPO	5 666 515	134 499	65 917	5 866 931
	SANP	1 844 304	508 268	622 583	2 975 155
	DFM	500 924	s.o.	s.o.	500 924
	Réadaptation	15 500	s.o.	s.o.	15 500
	SPO des pensionnés de la GRC	20 021	s.o.	s.o.	20 021
	SANP des pensionnés de la GRC	35 314	s.o.	s.o.	35 314
	SPO SPE/Alliés	4 782	s.o.	s.o.	4 782
	SANP SPE/Alliés	5 545	s.o.	s.o.	5 545
	Appels	109 055	347	1 459	110 861
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	581 924	581 924
Total		13 434 161	643 114	1 271 883	15 349 158

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2009-2010	PAAC	5 394 303	s.o.	s.o.	5 394 303
	SPO	5 618 874	140 751	66 979	5 826 604
	SANP	1 822 722	553 226	686 288	3 062 236
	DFM	470 850	s.o.	s.o.	470 850
	Réadaptation	21 489	s.o.	s.o.	21 489
	SPO des pensionnés de la GRC	21 571	s.o.	s.o.	21 571
	SANP des pensionnés de la GRC	38 884	s.o.	s.o.	38 884
	SPO SPE/Alliés	4 899	s.o.	s.o.	4 899
	SANP SPE/Alliés	5 299	s.o.	s.o.	5 299
	Appels	92 339	297	1 468	94 104
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	605 020	605 020
Total		13 491 230	694 274	1 359 755	15 545 259

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2010-2011	PAAC	5 597 164	s.o.	s.o.	5 597 164
	SPO	5 603 260	148 442	73 488	5 825 190
	SANP	1 722 010	571 519	701 748	2 995 277
	DFM	465 130	s.o.	s.o.	465 130
	Réadaptation	29 926	s.o.	s.o.	29 926
	SPO des pensionnés de la GRC	23 400	s.o.	s.o.	23 400
	SANP des pensionnés de la GRC	38 849	s.o.	s.o.	38 849
	SPO SPE/Alliés	4 824	s.o.	s.o.	4 824
	SANP SPE/Alliés	5 382	s.o.	s.o.	5 382
	Appels	92 850	523	1 945	95 318
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	614 538	614 538
Total		13 582 795	720 484	1 391 719	15 694 998

	Programme SFTDSS	ACC	GRC	FC	Total par programme et par an
2011-2012	PAAC	5,484,313	s.o.	s.o.	5,484,313
	SPO	5,491,330	153,999	77,396	5,722,725
	SANP	1,732,990	599,872	748,721	2,081,583
	DFM	476,543	s.o.	s.o.	476,543
	Réadaptation	36,401	s.o.	s.o.	36,401
	SPO des pensionnés de la GRC	24,063	s.o.	s.o.	24,063
	SANP des pensionnés de la GRC	45,515	s.o.	s.o.	45,515
	SPO SPE/Alliés	5,030	s.o.	s.o.	5,030
	SANP SPE/Alliés	5,936	s.o.	s.o.	5,936
	Appels	93,650	542	1 972	96,164
	Pharmacie dans une base du MDN	s.o.	s.o.	617 258	617,258
Total		13,395,771	754,413	1,445,347	15,595,531

Relativement au tableau B.1 – Historique des volumes de transactions par année (de 2005-2006 à 2011-2012), les transactions de la GRC au titre des SPO et des SANP ont augmenté au cours de cette période quinquennale. À compter du 1^{er} avril 2013, en raison de la modification à la **Loi canadienne sur la santé**, selon laquelle les membres seront considérés comme des « assurés », les volumes totaux diminueront considérablement relativement aux codes de soins de base liés aux PDC 05 (Services hospitaliers) et 06 (Services médicaux). En 2011-2012, le total des lignes de demande était de 61 484 pour le PDC 05 et de 163 106 pour le PDC 06.

B.2 Volume

Volume de trousse pour les clients

Une première émission comptera environ 225 000 trousse au niveau national pour les clients de tous les ministères. Environ 15 % des livrets seront en français et 85 %, en anglais. Les livrets à l'intention des membres des FC seront bilingues. La trousse comprendra un livret d'information au client, une carte et des formulaires. Après le premier envoi de la trousse, on estime qu'il faudra ensuite émettre environ 38 000 trousse par année à titre de remplacement et pour de nouveaux clients.

En outre, il faudra peut-être envoyer de nouvelles trousse à tous les clients en raison de changements au programme.

Volume d'émission de cartes uniquement

On estime qu'il faudra envoyer tous les ans environ 38 000 cartes individuelles de remplacement pour les ministères.

Volume de livrets d'information au client pour les employés des ministères

Au moment de la mise en œuvre, il faudra réapprovisionner sur demande les livret des ministères qui auront besoin d'environ 30 000 livrets à envoyer à leur lieu de travail. Cette distribution a été estimée.

Volume de livrets aux principaux dispensateurs de soins et aux survivants

Anciens Combattants Canada aura besoin d'environ 35 000 livrets destinés spécifiquement aux principaux dispensateurs de soins et aux survivants aux termes du PAAC. Environ 15 % des livrets seront en français et 85 %, en anglais. Le nombre de principaux dispensateurs de soins et de survivants est compris dans la base de clientèle de 260 000 personnes.

Volume de trousse pour les fournisseurs

L'entrepreneur devra envoyer au départ environ 150 000 trousse pour les fournisseurs à l'échelle nationale pour les ministères. Les trousse à l'intention des fournisseurs comprennent de l'information sur le programme, les dispositions relatives aux avantages et les lignes directrices relatives aux fournisseurs et des formulaires de demande, de même que des instructions sur la façon d'accéder au site Web des Communications. L'entrepreneur devra également envoyer annuellement environ 15 000 trousse de fournisseur à l'intention des nouveaux fournisseurs.

Volume pour la fonction d'enregistrement de compte de fournisseur

Il faudra émettre environ 150 000 cartes de fournisseur à l'échelle nationale à l'entrée en vigueur du contrat.

Volume de la fonction d'historique

La conversion de l'historique des transactions devra être effectuée sur 7 ans.

Volume de la fonction d'archivage

Le volume estimé est de quatre millions de demandes manuelles par an à l'échelle nationale pour les ministères.

Volume d'appels pour le PAAC

Il y a environ 5 100 fournisseurs du PAAC et le volume d'appels relatifs aux PAAC est d'environ 3 500 par mois; il y a 3 000 fournisseurs de SLD (le volume d'appels n'est pas disponible pour l'instant dans cette catégorie).

Autorisations spéciales pour des produits pharmaceutiques – Types d'appels et volume prévu

Le volume prévu pour tous les types d'appels (entrants et sortants) sur douze (12) mois est d'environ 150 000 appels entrants et sortants par année. On prévoit peu de fluctuations de la moyenne mensuelle d'un mois à l'autre, avec en moyenne 52 appels par jour par infirmière. Cette prévision est basée sur une analyse de la productivité des niveaux moyens actuels de 11 infirmières, moyennée sur trois (3) ans. Cependant, on prévoit des fluctuations journalières, avec une période de pointe de 10 h à 16 h dans chaque fuseau horaire.

Volume d'appels pour le Centre d'appels de l'Unité de soins dentaires nationale de la GRC

Pour l'exercice 2011-2012, le volume total (arrondi) de demandes de remboursement de soins dentaires était un peu plus de 30 000; l'Unité des soins dentaires a effectué 5 500 déterminations préalables et émis 5 400 lettres de décision.

Volume d'appels du centre de renseignements généraux à l'intention des membres de la GRC

À l'heure actuelle, la GRC n'a aucune ligne d'information. Le volume d'appels prévu à l'administrateur des demandes sera basé sur le nombre de membres actuels (en septembre 2011, il y avait 19 281 membres réguliers). Les volumes dépendront des données démographiques et des changements administratifs.

Le volume prévu d'appels adressés à l'administrateur des demandes, pour une population de 19 192 clients (en novembre 2009), calculé à partir de la moyenne des valeurs hebdomadaires, aurait été de 424 appels par semaine (85 appels par jour) et l'on s'attendrait à ce qu'il passe à 510 appels par semaine (103 appels par jour) durant les périodes de pointe. À un taux de croissance de 2 % par année, le centre d'appels pourrait s'attendre à recevoir de la part des membres de la GRC jusqu'à 553 appels par semaine en 2015, 595 appels par semaine en 2020, et 680 appels par semaine en 2030.

B.3 Données volumétriques additionnelles

Des données volumétriques additionnelles sont disponibles dans un document distinct (support joint au présent document)

A. Nombre de fournisseurs actifs – fournisseurs ayant des antécédents d'activité

1. Fournisseurs actifs 2003-2012 conjoints – fiscal – PDC
2. Fournisseurs actifs 2011-2012 Tous conjoints – fiscal – type
3. Fournisseurs actifs 2011-2012 Conjoint – fiscal – type
4. Fournisseurs actifs 2011-2012 ACC – clients A-B

B. Clients actifs, clients antérieurs et prévisions

1. Clients actifs 2003-2009
2. Clients actifs 2003-2009 Conjoint – PDC – groupe ACC

- 3. Nombre de clients prévu 2009-2023
- C. Volume et type de lettres pour l'exercice financier 2010-2012
 - 1. Lettres 2010-2011 – final
 - 2. Lettres 2011-2012 – final
- D. Historique des volumes de transactions – niveau d'avantages, selon le PDC
 - 1. Avantages fiscaux PDC 10-11
 - 2. Avantages fiscaux PDC 11-12
- E. Analyse chronologique – demandes et transactions
 - 1. Demandes, transactions, PDC: résumé 2003-2011 – final
- F. ACC – statistiques relatives aux appels au CAT
 - 1. Rapport de données – appels au CAT, 2009-06-22 à 2009-06-26
- G. Statistiques chronologiques – décisions et appels, CAT-UAS
 - 1. Autorisations spéciales, 2009-2010
 - 2. PDC pour le CAT, 2009, en pourcentage
 - 3. Cumul, CAT
 - 4. CAT et conseillers médical en services pharmaceutiques
- H. Information sur les conversions – nombre de dossiers du SGI pour les ministères
 - 1. Nombre de dossiers du SGI – mai 2012
- I. ACC – ressources opérationnelles
 - 1. Nombre estimatif de ressources – exploitation et maintenance

Annexe C – Types de rapports

TYPES DE RAPPORTS

Les ministères ont besoin d'une série de rapports statiques programmés. Une brève description de plusieurs exemples de rapports actuels est fournie ci-dessous. Veuillez noter que les exigences à l'égard des types de rapports changent au fil du temps, et que les types de rapports requis dans le cadre de ce contrat seront confirmés après l'attribution du contrat.

- a) Rapports statiques de gestion de programme ministériel utilisés par des fonctionnaires des ministères pour gérer leurs programmes respectifs. Ces rapports sont de niveau national, provincial/territorial et régional. Ils doivent être produits et affichés dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS par l'entrepreneur moins de cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois (ou de la fin du trimestre s'il y a lieu);
- b) Rapports opérationnels statiques du SFTDSS sur les services fournis à contrat, produits par l'entrepreneur et affichés dans la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS pour y être examinés par les ministères. Les rapports peuvent inclure entre autres : compte rendu sur les normes de service, état d'avancement des activités, activités de gestion de cycle de système, résultats des transactions sur l'interface (admissibilité des clients et système financier), essais (essais système, utilisateur et sécurité), opérations et réconciliations financières, vérifications de fournisseurs, incidences de reprise après sinistre et de continuité des activités, et sauvegarde et suivi des activités.

Types de rapports

Rapports d'information de gestion (sur demande)

Les rapports d'information de gestion exigés par les ministères doivent être fournis sous forme électronique.

Dossier de transactions électronique (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir un dossier de transactions mensuel séparé pour les demandes et l'information financière de chacun de ministères. Ces dossiers doivent être communiqués électroniquement chaque mois au ministère visé. La mise en page de ce dossier sera déterminée en consultation avec le chargé de projet et les intervenants du ministère après l'attribution du contrat.

Feuille de calcul (mensuelle)

Une feuille de calcul électronique donnant un résumé des dossiers de transactions de chaque ministère doit être produite et distribuée mensuellement par l'entrepreneur aux ministères. Pour ACC, ce rapport doit inclure un résumé des montants, pour chaque PDC, par province et par programme, avec le total cumulé sur une année correspondant aux exercices budgétaires. Le rapport doit inclure un résumé des transactions selon les mêmes critères.

Rapport de suivi de charge de travail et d'activité (annuel et sur demande)

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les montants et les types d'activités effectuées par le personnel de chaque ministère à l'aide du SFTDSS. Il donne des détails sur les types d'information suivants: nombre d'autorisations de programme; demandes de paiements; examens de suspension et mises à jour qui ont exigé la participation du personnel du ministère. Le rapport doit être structuré de façon à trouver les informations résumées et détaillées par ID d'utilisateur, par bureau de demande, par région et sous forme de synthèse nationale. Le rapport doit être diffusé annuellement (au début

de l'exercice budgétaire) aux administrations centrales de chacun des ministères et sur demande à tout moment de l'année.

Rapport sur les efforts consacrés aux autorisations (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, pour chaque ministère, un rapport mensuel qui décrit en détails le temps requis pour prendre les décisions concernant les demandes d'autorisation pour les PDC 1 à 14. Le rapport doit préciser le PDC et le code d'avantage, en plus de fournir une brève description, la catégorie de ressource ayant participé à la prise de décision et le temps consacré par chaque ressource à la prise de décision, soit de la réception de la demande jusqu'à la rédaction de la lettre de décision.

Rapports sur les délais (mensuels)

On doit produire chaque mois un rapport indiquant les délais et la durée de suspension pour les demandes envoyées aux ministères.

Rapport de comptes publics (annuel)

Ce rapport fournit des détails sur tous les fournisseurs autorisés et participants pour un ministère qui ont reçu un montant cumulé de paiement supérieur à 50 000 \$ au cours de l'exercice budgétaire. Ce rapport est ventilé par type de province et de fournisseur, avec le nom du fournisseur, son adresse, son ou ses numéros d'autorisation, le montant reçu, le nombre de demandes soumises et le nombre de clients visés par les demandes. Le rapport doit être diffusé une fois par an, au début de l'exercice budgétaire, à l'autorité ministérielle appropriée.

Rapport d'avis initial (drapeau rouge) (quotidien, au besoin)

Ce rapport fournit des détails sur tout client qui a reçu un avantage ou un service, tel qu'indiqué par le ministère dont relève le client, pour détecter un changement potentiel de l'état de santé général du client. Ce rapport doit s'appliquer à tous les PDC (les critères seront fournis par chaque ministère après l'attribution du contrat). Le rapport doit être diffusé aux bureaux locaux désignés pour chaque ministère et doit pouvoir être distribué aux membres du personnel ministériel assumant une responsabilité de gestion de charge de travail. Le rapport doit contenir l'information biographique du client, le code d'avantage et la description correspondante, la date du service, le nom et le numéro d'autorisation du fournisseur, le bureau de traitement de demandes correspondant et les informations financières pertinentes. Ce rapport doit être produit quotidiennement selon les besoins à l'intention du bureau responsable des demandes dans chacun des ministères. Le système doit permettre à l'utilisateur du ministère de consulter ce rapport en ligne et de placer/d'enlever manuellement un drapeau ou une marque de confirmation. Cette fonctionnalité doit permettre au personnel ministériel d'indiquer si le dossier d'un client doit être de nouveau marqué dans l'avenir.

Rapport de rejet pour erreur grave dans le processus d'inscription de client (quotidien)

Ce rapport doit être produit quotidiennement pour le dossier d'enregistrement/d'inscription de client. Il doit fournir au personnel ministériel des messages détaillés indiquant toutes les erreurs qui se sont produites dans le processus d'enregistrement de client et ayant entraîné un rejet de la mise à jour. Ces erreurs sont par exemple : erreurs de réconciliation de données, erreurs sur les règles combinées d'admissibilité et erreurs de traitement des données sources. Les messages d'erreur doivent être simples et permettre de savoir facilement quelle erreur s'est produite; ils seront accessibles au personnel du ministériel dont relève le client pour prendre des mesures correctives. Le rapport doit être produit quotidiennement et être disponible pour la distribution au personnel système de l'Administration centrale. Une copie du rapport au niveau national doit être à la disposition du chargé de projet au sein de l'Administration centrale des ministères.

Rapport de paiement de tiers (hebdomadaire)

Ce rapport doit être produit après un cycle de paiement où un tiers a été autorisé à recevoir des paiements par un des ministères. Il sert à repérer les demandes fréquentes émanant de personnes non autorisées à participer au programme. L'entrepreneur doit mettre ce rapport à la disposition de l'administration centrale de chaque ministère et à l'unité de relations avec les fournisseurs de l'entrepreneur pour faciliter ces relations. Le rapport doit inclure des informations sur le nom et l'adresse du représentant du tiers, le montant de la demande soumise, le montant payé et le membre du personnel qui a autorisé la demande. Le rapport doit être détaillé par districts et doit pouvoir être synthétisé au niveau régional et au niveau national chaque semaine.

Rapport de vérification à proximité immédiate (quotidien)

Ce rapport, en fonction de critères fournis par chaque ministère après l'attribution du contrat, doit indiquer toutes les demandes soumises pour le même médicament, moins d'un (1) jour après la délivrance de l'ordonnance initiale. Il sert à repérer les problèmes d'ordonnance et la toxicomanie potentielle de la part de clients ou de représentants de clients. Le rapport doit être produit quotidiennement après la soumission de demandes répondant aux critères. Le rapport doit être ventilé par ID de client dans chaque district, et indiquer l'information biographique du client, le nom de la pharmacie, l'adresse et numéro d'autorisation, le nom du produit et son numéro d'identification de médicament, la quantité distribuée, le montant soumis, le montant payé et la date du service. Le rapport doit être mis à la disposition de l'unité des produits pharmaceutiques, qui l'examinera selon le processus d'examen de l'emploi des médicaments (EEM).

Rapports EEM et rapport d'examen de membre (trimestriel)

Ce rapport est actuellement produit trimestriellement. Il donne la liste des clients répondant à un ou plusieurs critères prédéterminés.

Exemples

- Interrogation EEM d'ACC : recherche des clients utilisant plus de 3 médecins, plus de 2 pharmacies et achetant des narcotiques à plus d'une pharmacie chaque trimestre
- Interrogation EEM d'ACC : recherche des clients se procurant en moyenne plus de 4 grammes par jour d'acétaminophène ou de l'acide acétylsalicylique (1 080 comprimés sur une période de 3 mois) – trimestriel
- Interrogation EEM d'ACC : recherche des clients se procurant 180 tablettes de Zopiclone ou plus sur une période de 3 mois – trimestriel
- Tous les clients accédant à la méthadone – mensuel
- Tous les clients utilisant chroniquement du Demerol – mensuel

Ces rapports seront rendus accessibles pour appuyer des activités continues rétrospectives d'EEM au nom de chacun des ministères. Il est important de noter que les critères récapitulés ci-dessus peuvent être modifiés en fonction de l'évolution du processus.

Rapport de statistiques de production de pharmacie (quotidien)

Ce rapport fournit, pour tous les ministères, un aperçu quotidien, hebdomadaire et mensuel des activités et du travail en cours à l'égard des autorisations liées aux produits pharmaceutiques. Ce rapport est basé sur des codes de suivi uniques fournissant le détail des types de travail traités régulièrement par l'entrepreneur. Des codes de suivi uniques peuvent être ajoutés selon les besoins. L'entrepreneur doit fournir ces informations quotidiennement dans un fichier électronique. Le rapport sert à la gestion de la charge de travail au sein des ministères.

Rapport sur les activités de services d'enquête et de vérification et sur leur avancement (mensuel, au besoin)

Ce rapport indique mensuellement la situation et l'avancement de toutes les activités non routinières de vérification en cours à l'unité d'enquête et de vérification de l'entrepreneur pour les fournisseurs autorisés.

Le rapport décrit les vérifications entreprises et indique le temps qui y a été consacré ou à consacrer dans les autorisations de soins actives, et tous les détails pertinents sur les instructions fournies par le ministère auprès duquel le fournisseur est autorisé. Le rapport sera remis à l'Administration centrale du chargé de projet et trié par ministère selon les besoins.

Rapport de vérification annuel (annuel)

Ce rapport fournit la comptabilité intégrale de toutes les activités de vérification menées pendant l'exercice budgétaire précédent dans le cadre du contrat au nom des ministères. Les rapports comportent un résumé exécutif, un résumé de chaque cas et une analyse des tendances sur les vérifications achevées pendant l'exercice budgétaire précédent. Ils doivent également comporter la comptabilité intégrale des reprises effectuées au nom de chacun des ministères et des frais de vérification. Chaque rapport doit être produit et traduit par l'entrepreneur et diffusé à la gestion de tous les districts et régions et de l'Administration centrale selon les indications de chaque ministère.

Rapport de surveillance des activités routinières de vérification (mensuel)

Ce rapport fournit la comptabilité intégrale des activités courantes de vérification menées chaque mois au nom de chaque ministère. Il donne des détails sur le nombre et le type d'exams de vérification réalisés et indique tous les recouvrements effectués, leur résultat et les éventuelles pertes. Le rapport est produit au niveau du bureau de district, et un résumé national est mis à la disposition des administrations centrales.

Rapport annuel sur les relations avec les fournisseurs (annuel)

Ce rapport fournira la comptabilité intégrale des activités des relations avec les fournisseurs pendant l'année au nom de chaque ministère. Il inclura l'information sur les négociations et accords, sur les secteurs prioritaires d'activité de relations avec les fournisseurs, sur les résultats des projets particuliers de relations avec les fournisseurs et sur les résultats du plan annuel de relations avec les fournisseurs (y compris le suivi des plans précédents). Le rapport doit être produit et traduit par l'entrepreneur et diffusé selon les instructions fournies par chaque ministère.

Rapport de vérification de client sur les soins de santé, Rapport de vérification de client sur les soins dentaires, Rapport de vérification de client sur les soins pharmaceutiques (trimestriels)

Ces trois (3) rapports sont produits trimestriellement à partir d'un échantillon de l'historique de demandes, tel que défini par les ministères. Ils servent à surveiller et vérifier la qualité du service, et à voir si les clients confirment la réception effective des services et des avantages. Les rapports doivent être envoyés directement par l'entrepreneur aux clients aux adresses précisées. L'entrepreneur doit maintenir un dossier de toutes les lettres envoyées et calculer le taux de retour. L'entrepreneur doit également utiliser les rapports pour cerner des problèmes concernant des fournisseurs, des clients ou le programme lui-même à partir de l'information sur la correspondance envoyée. Les résultats de la distribution de rapports doivent être communiqués trimestriellement aux ministères.

Rapport de rappels (mensuel)

Ce rapport ne concerne qu'ACC. Il fournit des détails sur les ententes de contribution arrivant à expiration et ne faisant pas l'objet d'un renouvellement automatique, pour permettre aux membres du personnel d'ACC partout au Canada de repérer et d'examiner les cas des clients dont l'entente de contribution en cours arrive à expiration. Le rapport indique l'ID du client, les dates visant les ententes de contribution, les fonds approuvés encore disponibles, et les périodes visées. Ce rapport doit être produit mensuellement et mis dans le système de gestion des données du SFTDSS.

Rapport à la GRC (mensuel)

Le rapport, propre à la GRC, sera envoyé à la GRC et contiendra les éléments suivants : le nombre de plans de traitement et les types de plans de traitement reçus, le nombre de plans de traitement et les types de plans de traitement autorisés, le nombre de plans de traitement et les types de plans de traitement en attente et le nombre de plans de traitement et les types de plans de traitement refusés, ce qui comprend l'autre option d'avantage possible s'il y a lieu. Le rapport doit être ventilé par les onze bureaux de division sur la santé au travail de la GRC, par les trois niveaux de soins, par PDC et par coût.

Rapport d'historique de membre (semestriel)

Ce rapport ne concerne que la GRC. Il fournit un historique complet de toutes les demandes de soins de santé, de soins dentaires et de produits pharmaceutiques pour chaque membre de la GRC. Le rapport doit être basé sur deux (2) périodes de rapport de six (6) mois pendant l'exercice budgétaire. Il doit être produit et imprimé puis distribué par l'entrepreneur. La distribution électronique de rapport n'est **pas** acceptable. Le rapport doit être ventilé par les onze bureaux de division sur la santé au travail de la GRC, par les trois niveaux de soins, par PDC et par coût. Le rapport doit créer un profil complet de tous les services et avantages utilisés par le membre visé au cours de la période et du coût associé. Chaque rapport de membre doit être communiqué au SSST approprié. Une copie doit être envoyée au membre visé, accompagnée d'une lettre d'explication, dans un format approuvé par la GRC. La GRC exigera la production d'un rapport contenant tous les renseignements que les fournisseurs de services sont censés offrir, notamment les codes de diagnostic, les codes de procédure, la blessure ou la maladie liée ou non au travail, la date de naissance et le sexe.

Rapport d'activité quotidien de demandes (quotidien)

Ce rapport ne concerne que les FC. Il doit fournir un dossier concernant les transactions relatives à toutes les demandes traitées par le SFTDSS sur une base quotidienne. Il doit être diffusé électroniquement à tous les CSSFC en répartissant les données en deux (2) catégories : demandes pharmaceutiques, et autres demandes.

Demandes payées au nom de gouvernements étrangers – Demandes de santé à l'exception des produits pharmaceutiques (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir aux SPE des rapports sommaires des paiements aux anciens combattants à l'extérieur du Canada et aux anciens combattants alliés, ventilés par pays du client (États-Unis, Grande-Bretagne, Australie, Nouvelle-Zélande et Afrique du Sud) en indiquant le nom de l'ancien combattant, son numéro d'identification, la description des avantages, le type de fournisseur, le nom et l'ID du fournisseur, la date de service, les montants et les codes d'avantage.

Demandes payées au nom des gouvernements étrangers – Produits pharmaceutiques (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir aux SPE un rapport ventilé par pays du client (États-Unis, Grande-Bretagne, Australie, Nouvelle-Zélande et Afrique du Sud) et indiquant le nom de l'ancien combattant et son ID, le nom, le type et l'ID du fournisseur, le PDC, le code d'avantage, la date de service et le montant.

Demandes payées aux fournisseurs à l'extérieur du Canada (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir aux SPE un rapport indiquant le détail des paiements pour des services à l'étranger. Le rapport inclura : le nom et l'ID de l'ancien combattant, le type de fournisseur, le PDC, le code d'avantage, la description de l'avantage, la date de service et le montant.

Demandes payées aux fournisseurs à l'extérieur du Canada (mensuel)

L'entrepreneur doit fournir aux FC un rapport indiquant le détail des paiements pour des services à l'étranger. Le rapport inclura : le nom et l'ID du membre, le nom et l'adresse du fournisseur, le type de fournisseur, le PDC, le code d'avantage, la description de l'avantage, la date de service et le montant.

Rapports sur les clients des SPE et les clients alliés (mensuels)

L'entrepreneur doit fournir aux SPE des rapports sommaires sur les paiements aux anciens combattants alliés et clients des SPE indiquant: le nom et l'ID d'allié de l'ancien combattant, la description de l'avantage, le nom du fournisseur, la date du service et les montants.

Pensionnés de la GRC pour tous les PDC (mensuel)

Ce rapport ne concerne qu'ACC. Il fournit une synthèse de tous les PDC pour les pensionnés de la GRC, par province et par mois.

Rapport sur les soins de longue durée (mensuel)

Ce rapport ne concerne qu'ACC. Il donne les montants totaux pour les clients de soins de longue durée, par province et par établissement de soins.

Rapport d'utilisation des soins de longue durée (mensuel)

Ce rapport ne concerne qu'ACC. Il indique sur une base mensuelle le nombre de clients de soins de longue durée par province et par établissement, et les totaux annuels.

Liste des médicaments (pharmacopée) des FC

L'entrepreneur doit créer, maintenir et mettre à jour la Liste des médicaments des FC, ce qui comprend les ajouts, les suppressions et les modifications à la Liste, et la mettre à la disposition des FC. L'entrepreneur est responsable de l'établissement de critères d'autorisation spéciale pour la Liste des médicaments, à la demande du gestionnaire du régime d'assurance médicaments des FC ou de son représentant. De plus, l'entrepreneur doit fournir un système capable de transférer la Liste des médicaments actuelle, y compris les changements, dans un format qui pourra être affiché sur le Web et consulté par le Ministère. La version Web sera mise à jour à des intervalles établis au préalable par l'entrepreneur et les FC.

Autres rapports

Les rapports mensuels suivants sont aussi produits : recouvrement après vérification, résumé de demandes, rapport de bureau de district et rapport sur le tableau de bord de direction, document de

contrat du SFTDSS, rapport sur les DFM et rapport sur l'index de modèle de rendement, ainsi que des rapports de gestion financière (comportant les lettres de décision pour chaque client et des rapports sur les dépenses en médicaments).

Questions et rapports prédéfinis

Après l'attribution du contrat, l'entrepreneur collaborera avec le chargé de projet et les intervenants ministériels pour définir et élaborer des questions prédéfinies et des formats appropriés aux exigences ministérielles concernant la production de rapports, tout en minimisant la redondance.

ANNEXE D – Documents de référence

Les documents mentionnés ci-dessous donnent des conseils pour assurer le traitement des demandes de soins de santé et les services de soutien pour le SFTDSS. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences du gouvernement du Canada (GC) et se tiendra au courant de ces exigences, de même que de leurs modifications, des nouveaux systèmes et des exigences qui en découlent (réglementation, directives, normes etc.)

i. Loi sur la gestion des finances publiques

<http://laws.justice.gc.ca/fr/F-11>

ii. Loi sur l'accès à l'information

<http://laws.justice.gc.ca/fr/A-1/>

iii. Loi sur les langues officielles

<http://laws.justice.gc.ca/fr/O-3.01/>

iv. Loi sur la protection des renseignements personnels

<http://laws.justice.gc.ca/fr/P-21/>

v. Politique sur la protection de la vie privée

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_128/siglist-fra.asp

vi. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

<http://laws.justice.gc.ca/fr/P-8.6/>

vii. Les dix principes sur la protection des renseignements personnels

<http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0744-f.htm#annexeb>

viii. Politique de communication du gouvernement du Canada

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316>

ix. Politique d'utilisation des réseaux électroniques

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/tb_cp/uen_f.asp

x. Normalisation des sites Internet

http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/stndrds-normes/stndrds-normes_f.asp

xi. Web Content Accessibility Guideline

<http://www.w3.org/TR/WCAG20>

xii. Programme de coordination de l'image de marque (PCIM)

http://www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/index_f.asp

xiii. Le cadre amélioré de la gestion (CAG)

http://www.tbs-sct.gc.ca/emf-cag/index_f.asp

xiv. Politique sur l'accès à l'information

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_121/CHAP1_1_f.asp

xv. Politique sur la gestion des technologies de l'information

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/TB_IT/pmit-pgti_f.asp

xvi. Politique sur la gestion de l'information

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/TB_GIH/pim-pgi_f.asp

xvii. *Politique sur la sécurité*

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

xviii. *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/23RECON_f.asp

xix. *Norme de sécurité opérationnelle – Programme de planification de la continuité des activités (PCA)*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/ossbcp-nsopca_f.asp

xx. *Reprise après sinistre*

<http://www.securitepublique.gc.ca/index-fra.aspx>

xxi. *Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/osps-nosm_f.asp

xxii. *Norme sur la sécurité du personnel*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/CHAPT2-4_f.asp

xxiii. *Norme de sécurité et de gestion des marchés*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/CHAPT2-5_f.asp

xxiv. *Norme de sécurité relative à l'organisation et l'administration*

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/21RECON_f.asp

xxv. *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/L-7.7/index.html>

xxvi. *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>

xxvii. *Politiques en matière de programmes et tableaux des avantages médicaux relatifs au SFTDSS*

L'entrepreneur trouvera les tableaux des avantages médicaux d'ACC à l'adresse

<http://www.veterans.gc.ca/fra/guide-fournisseurs/comment>

xxviii. *Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada (ITSG-22)*

<http://www.cse-cst.gc.ca/documents/publications/itsg-csti/itsg22-fra.pdf>

xxix. *Loi sur les pensions*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/ShowFullDoc/cs/P-6///fr?noCookie>

xxx. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/V-1>

xxxi. *Loi sur les allocations aux anciens combattants*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/W-3>

xxxii. *Règlement sur les allocations aux anciens combattants*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cr/C.R.C.-ch.1602>

xxxiii. *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes (LMRIMVFC)*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/C-16.8>

xxxiv. *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/>

xxxv. *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cr/DORS-90-594>

xxxvi. *Loi sur les prestations de guerre pour les civils (LPGC)*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/C-31>

xxxvii. *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/R-10>

xxxviii. *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/R-11>

xxxix. *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/R-10.6>

xl. *Règlement de la GRC (1988)*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cr/DORS-88-361>

xli. *Manuel d'administration de la GRC : prestations de santé et droits correspondants (exemplaire disponible sur demande)*

xlii. *Loi sur la défense nationale*

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/N-5>

xliii. *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes*

<http://www.admfincs-smafinsm.forces.gc.ca/gro-orf/index-fra.asp>

ANNEX E – ACRONYMES/ABRÉVIATIONS ET GLOSSAIRE

Acronymes

AAC – Allocation aux anciens combattants

AAE – Autorisation et authentification électroniques

AC – Autorité de certification

ACC – Anciens Combattants Canada

ACDQ – Association des chirurgiens dentistes du Québec

ADC – Association dentaire canadienne

ADR – Autorisation de détenir des renseignements

AES – Advanced Encryption Standard (cryptanalyse)

AHFS – American Hospital Formulary Service

AI – Affection indemnisée

ANSI – American National Standards Institute

ANV – Accord sur les niveaux de service

AP/AS – Approbation préalable/autorisation spéciale

APhC/CPLA – Association des pharmaciens du Canada/Également appelée guide ou la norme pour la soumission de demandes électroniques

APSI – Atlantic Pharmaceutical Services Inc.

AQ – Assurance de la qualité

AQPP – Association québécoise des pharmaciens propriétaires

ARO – Analyse des répercussions sur les opérations

ASS – Agent des services de santé

ASV – American Standard Version

AT – Autorisation de tâche

ATC – Système de classification anatomique thérapeutique chimique

BDR – Base de données des rapports

BFC – Base des Forces canadiennes

BITI – Bibliothèque d'infrastructure de technologie de l'information

C et A – Certification et accréditation

C Serv S FC ou CSSFC – Terme propre aux Forces canadiennes désignant les Centres de service de santé des Forces canadiennes. Ces centres sont responsables de la prestation de soins de santé et de l'approbation et de l'examen de tous les services et avantages pour soins de santé pour les membres des FC.

CAI – Code des affections indemnisées

CAM – Centre(s) d'autorisation des médicaments

CAST – Carlisle Adams and Stafford Tavares

CAT – Centre d'autorisation de traitements

CDAnet – Réseau de l'Association dentaire canadienne

CE – Centre d'expertise

CEM FC – Centre d'exception des médicaments de Forces canadiennes

CFG – Cote de fiabilité de la GRC

CIM10-CA – Classification statistique internationale des maladies – Canada

CMAC – MAC à base de fontion de chiffrage

COC – Convention d'offre à commandes

CST – Centre de la sécurité des communications

CVC – Chauffage, ventilation et climatisation

D Pré – Détermination préalable

DDP – Demande de propositions

DES – Data Encryption Standard (Norme de chiffage des données)

DICOM – Digital Imaging and Communications in Medicine (Imagerie et communications numériques en médecine)

DIN – Numéro d'identification du médicament. C'est le numéro qui se trouve sur l'étiquette des

médicaments sur ordonnance et en vente libre qui ont été évalués par la Direction des produits thérapeutiques (DPT) et autorisés à la vente au Canada (la DPT émettant alors un DIN).

DMZ – Zone démilitarisée

DNS – Système de noms de domaine

DOS – Disk Operating System (système d'exploitation de disque)

DSA – Algorithme de signature numérique

DSE – Dossier de santé électronique

DSIC – Direction de la sécurité industrielle canadienne

DSS – Norme de signature numérique

DSST – Direction de la santé et de la sécurité au travail (GRC)

EAN – Réseau d'accès externe

EAU – Essais d'acceptation par les utilisateurs

ebXML – Electronic Business using eXtensible Markup Language (affaires électroniques utilisant le langage de balisage extensible)

ECDSA – Algorithme de signature numérique réalisé à l'aide de courbes elliptiques

EDA – Explication des avantages

EDI – Échange de données électroniques

EDS – Énoncé de sensibilité

EDT – Énoncé des travaux, y compris ses annexes

EEM – Examen de l'emploi des médicaments

EFVP – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

EMR – Évaluation de la menace et des risques

EPR – Explication de problème résolu

FAX – Télécopie

FC – Forces canadiennes

FEM – Fournitures et équipement médicaux

FES – Formulaires électroniques sécurisés

FIPS – Norme de traitement de l'information fédérale

FTP – Protocole de transfert de fichier

GSS – Gamme de soins de santé

GED – Gouvernement en direct

GRC – Gendarmerie royale du Canada

GSTI – Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information

HL7 – Health Level 7 – Norme de l'American National Standards Institute (ANSI) pour l'échange de données de soins de santé entre les applications informatiques

HL7 V2 – Health Level 7, version 2

HL7 V3 – Health Level 7, version 3

HMAC – MAC à base de fonction de hachage

HNA – Heure normale de l'Atlantique

HNP – Heure normale du Pacifique

HRP – Heure de réparation prévue

Î.-P.-É. – Île-du-Prince-Édouard

IAN – Réseau d'accès interne

ICCA – Institut canadien des comptables agréés

ICP – Infrastructure à clé publique

ID – Numéro d'identification

INCA – Institut national canadien pour les aveugles

IP – Protocole Internet

JMS – Service de messagerie Java

KEA – Algorithme d'échange de clés

LAN – Réseau local

LCA – Liste de contrôle d'accès

LCES – Liste de contrôle des exigences de sécurité

LD SM – Logiciel disponible sur le marché

LOINC – Logical Observation Identifiers Names and Codes®

LP GC – Loi sur les prestations de guerre pour les civils

LPRPDE – Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

MAC – Code d'authentification de message

MAC – Médicament à accès contrôlé

MLLP – Minimal Lower Layer Protocol (protocole pour les couches inférieures)

MPLS – Commutation de labels multiprotocole

MPPAC – Manuel des politiques – Programmes pour anciens combattants

NDSE – Normes de dossiers de santé électroniques

NeCST – National e-Claims Standard (norme nationale de demande de règlement électronique)

NIP – Numéro d'identification de produit

NSAID – Médicaments anti-inflammatoires non stéroïdien

ONG – Organisation non gouvernementale

OPR – Objectif de point de reprise

ORFC – Ordonnances et règlements royaux

OTC – En vente libre (médicaments)

OTR – Objectif de temps de reprise

OZ – Zone d'opérations

PAAC – Programme pour l'autonomie des anciens combattants

PAZ – Zone d'accès public

PCA – Plan de continuité des activités, y compris mesures de continuité

PDC – Programme de choix

PDF – Format de document portable

PDS – Point de service

PE – Protocole d'entente

PHP – Produit hors pharmacopée

PKCS – Normes de cryptographie à clé publique

PPCA – Programme de planification de la continuité des activités

Programme d'ACC – Services d'avantages pour soins de santé d'Anciens Combattants Canada

PSG – Politique sur la sécurité du gouvernement

PZ – Zone publique

QG Gp Svc S FC – Quartier général du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes pour toutes les politiques et l'administration relatives à la santé pour les Forces canadiennes

RAA – Répartiteur d'appels automatique

RCN – Région de la capitale nationale

Réseau ACDQ – Réseau utilisé par les fournisseurs qui sont membres de l'ACDQ

RNCA – Réseau national des centres d'appels

RNF – Réseau national de fournisseurs

RPSC – Réseau de prestation des services aux clients

RPV – Réseau privé virtuel

RAA – Répartiteur d'appels automatique

RS/PRS – Reprise après sinistre/Plan de reprise après sinistre

RSA – Rivest, Shamir, Adleman

RSSAC – Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants (règlement qui régit les programmes de santé pour Anciens Combattants Canada)

RSSFP – Régime des soins de santé de la fonction publique

RZ – Zone restreinte

SCT – Secrétariat du Conseil du Trésor

SCT – Système de comptabilisation des traitements

SDI – Système de détection d'intrusion

SER – Système d'exploitation réseau

SFTDSS – Service fédéral de traitement de demandes de services de santé

SFTP – Protocol sécurisé de transfert de fichiers

SGIS – Système de gestion des informations de sécurité

SIG – Système intégré de gestion

SIGPI – Service interne de gestion des preuves d'identité

SIGRH – Système d'information sur la gestion des ressources humaines

SISFC – Système d'information de santé des Forces canadiennes

SLD – Soins de longue durée

SNOMED – Systematized Nomenclature of Medicine (Nomenclature systématisée de la médecine)

SOAP – Simple Object Access Protocol (protocole SOAP)

SPE – Services en pays étrangers (pour ACC)

SPG – Services partagés du gouvernement

SSSE – Système de soutien des soins en établissement (ACC seulement)

SSST – Services de santé et de sécurité du travail

SST – Services de santé au travail (GRC)

SVS – Système de vérification du statut

TDEA – Triple Data Encryption Algorithm (Algorithme de triple cryptage des données)

TEF – Transfert électronique de fonds

TI – Technologie de l'information

TMG – Temps moyen de Greenwich

TPS – Taxe sur les produits et services

TPSGC – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

TVP – Taxe de vente provinciale

UAS – Unité d'autorisation spéciale

UASPP – Unité d'autorisation spéciale des produits pharmaceutiques

UML – Universal Modelling Language (Langage de modélisation unifié)

VoIP – Voice over Internet Protocol (Protocole de transmission de la voix par Internet)

VP – Vérification préalable

WAN – Réseau étendu

XML – Langage de balisage extensible

X-SFT – Transfert de fichier sécurisé

ZIP – Point d'interface de zone

Glossaire

Activités non routinières de vérification : Activités de vérification spéciales « pour un motif particulier » portant sur un problème sérieux.

Admissibilité : Correspond aux critères à satisfaire pour être admissible à un programme.

Agent approbateur : Utilisateurs d'ACC ayant le pouvoir d'accorder/autoriser des approbations préalables, des autorisations spéciales, des déterminations préalables ou des remboursements de client.

Agent des services de santé (ASS) : Terme propre à la GRC désignant l'agent de services de santé qui est un médecin nommé pour veiller à ce que la prestation des programmes de santé se fasse de façon professionnelle à la division ou dans la région, qui recommande ou approuve la garantie des avantages de santé conformément aux politiques pertinents en matière de santé de la GRC.

Appel : Pour en arriver à une décision, l'entrepreneur devra peut-être faire ou un plusieurs appels téléphoniques ou demandes de renseignements. Pour le centre d'appels de l'Unité de soins dentaires nationale de la GRC, un appel est défini comme étant une demande de renseignements ou d'approbation reçue.

Approbation d'ACC : L'approbation d'ACC sera donnée par le chargé de projet ou son mandataire.

Approbation préalable (AP) : Les approbations préalables sont des autorisations données par le personnel des ministères pour certains articles/médicaments, des exceptions aux règles concernant les avantages et leur fréquence, et tous les éléments dépassant un seuil d'ensemble. Une décision est prise concernant les demandes exigeant une approbation préalable en fonction du dossier d'approbation préalable créé par le membre du personnel d'ACC/des FC/de la GRC. Les approbations préalables doivent être obtenues avant la prestation du service, excepté dans certaines situations d'urgence (où on peut accorder des post-approbations). Une approbation préalable est équivalente à une détermination préalable dans le domaine des soins dentaires.

Approprié : Qu'on considère comme convenable à la lumière des exigences définies dans la Demande de proposition et qui comprend le degré de surveillance requis pour rester conforme aux lois et aux règlements.

Autorisation de tâche (AT) : Les services et articles, commandés par le Canada, à fournir dans le cadre du contrat au fur et à mesure/occasionnellement.

Autorisation préalable : Exigence que le fournisseur de services de santé obtienne l'autorisation du ministère avant la prestation de services ou d'avantages aux clients admissibles d'un des ministères.

Avantage : Produit, service ou médicament qu'on peut payer entièrement ou partiellement dans le SFTDSS.

Base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS : Dans le contexte du présent EDT, cette base de données est le dépôt central dans lequel la documentation et certains rapports concernant le SFTDSS doivent être affichés pour être consultés par les utilisateurs désignés des ministères.

Bénéfice du doute : Cela signifie qu'autant que possible, dans les limites légales et réglementaires, Anciens Combattants Canada tranchera en faveur du client.

Bilingue : Se rapporte aux deux langues officielles du gouvernement du Canada (français et anglais).

Cadre amélioré de gestion (CAG) : Le cadre amélioré de gestion (CAG) pour la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) est un modèle de gestion intégré constitué de principes, pratiques, méthodes, outils et modèles servant à améliorer les capacités du gouvernement canadien à gérer ses investissements de GI/TI, exécuter avec succès des projets de GI/TI, et minimiser les risques.

Certification et accreditation (C et A) :

La certification est l'évaluation complète des dispositifs de sécurité techniques et non techniques d'un réseau de système de technologie de l'information (TI) et d'autres protections connexes pour déterminer le niveau de satisfaction, par une conception et une mise en œuvre particulières, d'un ensemble d'exigences de sécurité.

Les justificatifs fournis en vue de la certification doivent satisfaire les exigences d'accréditation. Toutes les activités de certification doivent être achevées avant qu'on puisse accorder une accréditation.

L'accréditation est la déclaration formelle par l'organisation responsable de gestion approuvant l'exploitation d'un système automatisé selon un mode donné de sécurité en utilisant un ensemble particulier de sauvegardes. L'autorisation officielle donnée par la direction pour l'exploitation du système de TI et l'acceptation du risque résiduel associé par la direction sont basés sur le processus de certification et d'accréditation et sur d'autres considérations de gestion.

Centres d'autorisation de médicaments : Les Centres d'autorisation de médicaments traitent toutes les demandes d'approbation préalable des produits pharmaceutiques. Le centre des médicaments d'exception des FC traite toutes les demandes d'approbation préalable des produits pharmaceutiques des FC; l'UAS traite toutes les demandes d'approbation préalable des produits pharmaceutiques d'ACC.

Centres d'autorisation de traitement (CAT) : Réseau de centres responsables d'autoriser les avantages en fonction des programmes et des situations géographiques.

Centres des services de santé des Forces canadiennes (C Serv S FC ou CSSFC) : Ces centres sont responsables de la prestation de soins de santé et de l'approbation et de l'examen de tous les services et avantages pour soins de santé pour des membres des FC.

Charte de projet : La charte de projet est un outil utilisé par l'organisation qui fournit le produit ou service et l'organisation cliente qui demande et reçoit les produits du projet. C'est un outil qui permet de faire intervenir dans la réalisation du projet tous les groupes et toutes les personnes visés.

On trouvera à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/emf-cag/project-projet/documentation-documentation/template-modele/template-modele00-fra.asp> un exemple de directive et un exemple de modèle de charte de projet.

Client : Un client est un destinataire admissible de services, fournitures et équipement relatifs à la santé qui sont admissibles dans le cadre du SFTDSS.

Code d'avantage : Code unique attribué à chacun des avantages ou services offerts dans le cadre de chaque groupe d'avantages.

Code médical aux fins de pensions (CMP) : Code utilisé par ACC pour indiquer une affection médicale pour laquelle un client est autorisé à recevoir une pension d'invalidité ou une indemnité d'invalidité.

Compte du SFTDSS : Compte ouvert dans une institution financière canadienne utilisé par l'entrepreneur exclusivement pour le paiement de toutes les demandes du SFTDSS pour les demandes concernant les médicaments, les soins dentaires, les fournitures et équipement médicaux et les autres types d'avantages traités dans le cadre du contrat.

Concordance : La mise en correspondance des changements des définitions des éléments pour harmoniser les rapports courants et les anciens rapports.

Conformité aux normes : Processus en deux étapes : 1) une déclaration (un rapport) est faite concernant l'utilisation détaillée des normes par une application donnée et 2) on réalise un essai pour déterminer la validité de cette déclaration. L'essai peut être réalisé par un agent autorisé à valider la conformité, par l'entité qui fournit les solutions, ou les deux.

Date de mise en œuvre : Le lendemain du dernier jour de l'étape préalable à la mise en œuvre; cette date marque le début de la phase d'exploitation et de maintenance.

Date de paiement : Date où l'entrepreneur traite les paiements ou les chèques de TFE qui seront expédiés aux fournisseurs, aux clients et aux tiers.

Décision : Dans le contexte de l'UASPP et du CAT, une décision est considérée comme un jugement final rendu à la suite de travaux effectués à la demande d'un fournisseur. Pour en arriver à une décision, l'entrepreneur pourrait avoir à faire un ou plusieurs appels téléphoniques ou demandes de renseignements auprès d'un fournisseur.

Détermination préalable (D Pré) : Tâches liées à l'examen par le personnel d'ACC d'un plan proposé de traitement soumis par un fournisseur de soins dentaires avant la réalisation de services puis à la prise d'une décision. Des déterminations préalables sont exigées par les règles de programme d'ACC, de la GRC et des FC pour certaines exceptions aux procédures, avantages et fréquences. Une détermination préalable est équivalente à une approbation préalable dans des

domaines des produits pharmaceutiques et des fournitures et équipement médicaux.

Demande : Une demande est une soumission électronique ou sur papier en vue du paiement de services ou d'avantages pour soins de santé fournis à un client. Une demande peut être composée d'une ou de plusieurs transactions. Par exemple, une demande soumise pour des lunettes pourrait comporter 4 transactions ou plus, par exemple : verre droit, verre gauche, montures et coloration; ces quatre transactions composeraient ensemble une demande.

Direction de la santé et de la sécurité au travail : Le centre national de politiques responsable de la supervision du programme de services de santé pour la GRC.

Document de demande : Formulaire de demande manuel envoyé par courrier postal à l'entrepreneur et saisi dans le système, ou transaction en ligne de demande envoyée électroniquement à l'entrepreneur. Un document de demande peut contenir plusieurs lignes de demande.

Douteux : Qualifie ce qui manque d'explication, de clarté ou de précision.

Efficace/efficacité : S'emploie lorsque le résultat désiré ou escompté est obtenu concernant la prestation de services de traitement des demandes de soins de santé et des services de soutien connexes décrits dans la Demande de proposition.

Entente de contribution : Pour le PAAC (ACC uniquement), l'entente de contribution est l'instrument qui énonce les conditions de la contribution et les obligations réciproques du Ministère et du client. Les montants et la fréquence des paiements sont déterminés au préalable par ACC.

Entente sur le niveau de service : Accord négocié entre le chargé de projet et l'entrepreneur qui vise à fournir une définition commune du niveau des services fournis, des priorités, des rapports sur le rendement et des responsabilités réciproques.

État récapitulatif de demande : Énoncé qui explique l'état de la demande et les résultats de la prise de décision pour chacune des lignes de demande traitées pour un fournisseur.

Évaluation de la menace et des risques (EMR) : Outil servant à appuyer la gestion continue de la menace, des risques et des vulnérabilités.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) : Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est un processus visant à déterminer les incidences d'une proposition sur la protection des renseignements personnels d'une personne et les manières d'atténuer ou d'éviter tous les effets négatifs sur ces points.

Pour obtenir de l'information sur les directives d'EFVP, consulter le <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>.

Examen de l'emploi des médicaments (EEM) : Le but de cet examen est de cerner les problèmes ou les interactions liés aux médicaments. Les résultats de l'analyse sont communiqués au fournisseur au point de service sous forme de messages d'avertissement ou de rejet. Le but des messages est de communiquer au fournisseur des informations importantes sur les médicaments, mais ces informations ne doivent pas remplacer le jugement professionnel du pharmacien.

Exception/exceptionnel : Les décisions/événements exceptionnels exigent une approbation préalable ou une détermination préalable de la part des ministères, et sont considérés au cas par cas

en fonction de justificatifs écrits d'ordre médical ou dentaire.

Exercice budgétaire : L'exercice budgétaire du gouvernement porte sur douze mois, du 1^{er} avril au 31 mars de l'année suivante.

Expiré : La date à laquelle un enregistrement, un avantage ou un paramètre d'avantage n'est plus valide. Un fournisseur dont la période de service est expirée reste répertorié dans le programme et peut s'inscrire de nouveau à tout moment.

Facture : Dans le contexte du présent EDT, document émis par un fournisseur de soins de santé à l'entrepreneur ou aux ministères, énumérant les avantages et services fournis à un client et indiquant le montant dû.

Fournisseurs actifs : Les fournisseurs actifs sont les fournisseurs qui sont autorisés au SFTDSS et ont soumis une demande depuis moins de 24 mois.

Fournisseur/fournisseur autorisé : Le fournisseur est un intervenant (entreprise, professionnel, établissement ou organisme) autorisé à exercer son activité par l'autorité professionnelle compétente, ou un fournisseur qui est qualifié pour proposer des fournitures et équipement médicaux admissibles dans la province ou le territoire où un client obtient le bien ou le service. Les critères d'inscription des fournisseurs sont précisés par chaque ministère.

Fournisseur non autorisé : Un fournisseur non autorisé est un fournisseur de services qui choisit de ne pas s'inscrire auprès de l'entrepreneur mais qui satisfait les critères du ministère pour la prestation de services. Les clients peuvent recevoir des services de la part de ces fournisseurs, et les demandes seront traitées comme un remboursement au fournisseur, à la suite de quoi le fournisseur sera payé.

Fournisseur radié : Un fournisseur peut être radié sur décision des ministères pour non respect des politiques de programme. Le fournisseur radié perd ses privilèges de facturation pour tous les services fournis après la date de radiation à tous les bureaux ou points de prestation de services utilisés par le fournisseur.

Fournitures et équipement médicaux : Inclut une série de fournitures et équipement médicaux et chirurgicaux normalement utilisés dans un contexte non hospitalier.

Frais d'ordonnance : Les frais d'ordonnance sont déterminés dans le cadre d'accords conclus avec diverses associations pharmacologiques. Ils peuvent être fixes ou variables selon une échelle mobile basée sur le coût des produits.

Information désignée PROTÉGÉ : Information relative à des intérêts autres que l'intérêt national et pouvant être admissible pour une exemption ou une dérogation selon la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et dont on peut raisonnablement estimer que leur compromission causerait des dommages à des intérêts autres que l'intérêt national.

Information désignée PROTÉGÉ B : S'applique aux informations de nature délicate ou à d'autres actifs dont on peut raisonnablement envisager que la compromission causerait des dommages sérieux à des intérêts autres que l'intérêt national. Leur divulgation non autorisée peut avoir comme conséquence : stress notable pour des personnes en raison d'une perte de confidentialité de leurs renseignements personnels; perte significative d'avantages compétitifs pour une entreprise canadienne; obstacle à l'enquête sur un crime grave; obstacle à l'élaboration des politiques importantes du gouvernement. La catégorie Protégée B s'applique aux renseignements personnels particulièrement délicats.

À titre d'exemple, on peut citer tous les types de dossiers suivants : dossiers contenant des descriptions médicales, psychiatriques ou psychologiques, compilés et identifiables dans le cadre d'une recherche sur une possible violation de la loi, concernant l'admissibilité aux avantages sociaux ou la détermination de niveaux d'avantages (hormis les chèques ou autres documents de paiement comparables), apparaissant sur une déclaration d'impôt sur le revenu remplie, description des finances d'une personne, c.-à-d., revenu, actif, passif, valeur nette, soldes bancaires, historique ou activités financières, ou solvabilité, contenant des recommandations ou des évaluations personnelles, des références à la personnalité ou des évaluations du rendement, concernant l'origine raciale ou ethnique d'une personne, ou ses croyances religieuses ou politiques, et ses fréquentations ou son style de vie, contenant des échantillons sanguins ou d'ADN.

Information dont on a programmé l'élimination, la suppression ou la purge : L'information qui, à la fin d'une période de rétention fixée, est considérée inutile et, sur approbation écrite du ministère auquel elle appartient, peut être supprimée ou éliminée d'une façon appropriée à son support.

Langues officielles : Les deux langues officielles du gouvernement du Canada (français et anglais).

Lettre de confirmation : Une lettre générée par le système et envoyée par le personnel du ministère ou l'entrepreneur au fournisseur pour fournir un numéro d'approbation, pour informer sur les avantages approuvés et les coûts connexes, pour indiquer tous les avantages refusés et communiquer des observations de la part d'utilisateurs autorisés.

Lettre type : Une lettre, généralement impersonnelle, dans un format normalisé, qui peut être envoyée à différentes personnes ou à un grand nombre de destinataires.

Ligne de demande : Demande de paiement pour un article ou une intervention.

Médicament à accès contrôlé (MAC) : Les produits pharmaceutiques (médicaments) admissibles dans le cadre du programme d'ACC sont appelés MAC. Ces médicaments n'exigent pas de prescription selon la législation fédérale et peuvent être mis « derrière le comptoir » du pharmacien.

Médicament à utilisation limitée : Médicament qui n'est couvert par le programme d'ACC que si certains critères sont satisfaits par la soumission de demande. Les médicaments à utilisation limitée désignés exigent une approbation préalable d'un Centre d'autorisation de médicaments.

Membres admissibles : Membres réguliers et gendarmes spéciaux.

Mensuel : Correspond à la période mensuelle allant du début du premier jour à la fin du dernier jour de chaque mois civil. Le nombre de jours varie selon le mois de l'année.

Message à diffusion générale : Les messages à diffusion générale fournissent des informations destinées à tous les fournisseurs ou à la majorité d'entre eux et peuvent être transmis électroniquement (par échange de données électroniques, courriel ou télécopie) ou en utilisant les voies de transmission régulières aux fournisseurs, telles que des lettres d'approbation préalable ou les descriptions de demandes.

Mesure corrective/Mesures correctives : Mesure(s) visant directement à remédier à une situation.

Ministère : Sauf indication contraire, désigne l'un des trois ministères participants : Anciens Combattants Canada, les Forces canadiennes ou la Gendarmerie royale du Canada.

Ministères : Désigne collectivement les trois ministères participants : Anciens Combattants Canada, les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada.

Normes de sécurité et de protection des renseignements personnels : Toutes les exigences de sécurité et de protection des renseignements personnels du contrat.

Numéro d'identification de client : Un numéro unique attribué aux clients par ACC, les FC et la GRC.

Numéro d'identification de produit (NIP) : Un numéro d'identification de produit qui est attribué au niveau provincial à certains médicaments et d'autres produits dans le système de pharmacie d'une province.

Numéro d'identification RPSC Oracle : Le code numérique unique (de 12 chiffres au maximum) attribué aux personnes dans la base de données du RPSC d'ACC.

Objectif de point de reprise (OPR) : L'OPR est l'âge des dossiers qui doivent être récupérés à partir d'un stockage de sauvegarde pour assurer la reprise d'activités normales si un ordinateur, un système ou un réseau ne fonctionne plus raison d'une défaillance matérielle, logicielle ou de communications.

L'OPR correspond au temps écoulé depuis l'occurrence de la défaillance, et peut être exprimé en secondes, en minutes, en heures ou en jours. L'OPR est établi en fonction de la tolérance à la perte de données ou à la nécessité de saisir de nouveau des données.

Objectif de temps de reprise (OTR) : L'OTR est la durée tolérable maximum de non fonctionnement d'un ordinateur, d'un système, d'un réseau ou d'une application après l'occurrence d'une défaillance ou d'un sinistre.

Paiement anticipé : Pour ACC seulement, dans des circonstances exceptionnelles, certains clients reçoivent des paiements anticipés pour les services auxquels ils sont admissibles dans le cadre du PAAC. Dans de tels cas, les montants et la fréquence des paiements sont déterminés au préalable par ACC.

Paiement anticipé du PAAC : S'emploie dans le cas des ententes de contribution dont les

paiements sont faits à l'avance aux termes du PAAC.

Plan de projet : Le plan de projet est le document de contrôle servant à gérer un projet de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI). Le plan de projet décrit :

- les produits intermédiaires et finaux qui seront fournis dans le cadre du projet,
- les processus de gestion et techniques nécessaires pour élaborer les produits du projet,
- les ressources requises pour fournir les produits du projet,
- les plans supplémentaires requis pour appuyer le projet.

On trouvera à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/emf-cag/project-projet/ppto-pssp/templates-gabarits/project-projet/project-projet00-fra.asp> un exemple de modèle de plan de projet.

Personnel/employé de l'entrepreneur : Personnes employées par l'entrepreneur à temps plein, à titre occasionnel ou pour une durée déterminée.

Pertinent : Qualifie une chose qui a un lien affectif ou logique avec les exigences définies dans la Demande de proposition.

Post-approbation : Une approbation donnée après coup pour des traitements qui exigeraient sinon une approbation préalable, mais qui ont été effectués en urgence ou dans des situations particulières.

Pratique exemplaire du BITI : Pratique exemplaire de la Bibliothèque d'infrastructure de technologie de l'information : Un ensemble de normes de gestion de services TI élaboré par le Bureau gouvernemental du commerce (*Office of Government Commerce*) du gouvernement britannique et l'organisme de normalisation britannique *British Standards Institution*, qui intègre le soutien aux services (fonctionnement et soutien TI au jour le jour) avec la distribution de services (planification à long terme et amélioration de la prestation de services de TI).

Prise de décision/Prendre une décision : Processus par lequel les critères et les paramètres d'un régime de soins de santé sont utilisés pour déterminer l'admissibilité à un avantage, pour réaliser l'examen en temps réel et pour déterminer le montant correct de remboursement. Le SFTDSS doit prévoir la prise de décision en temps réel relativement aux demandes en fonction des critères et des paramètres établis par les ministères. La détermination de ces critères et paramètres et de toute exception pour leur application est à la discrétion exclusive du ministère dont relève le client/fournisseur. L'entrepreneur doit faire en sorte que le système et les services du SFTDSS permettent la prise de décision appropriée, mais il ne rendra pas de décisions au nom des ministères.

Procédures de gestion du changement : Sans diminuer ou limiter en rien les responsabilités de l'entrepreneur, l'autorité contractante ou le chargé de projet peut, à tout moment et occasionnellement, avec avis à l'entrepreneur, solliciter des changements des travaux décrits dans le contrat ou des autorisations de tâches approuvées. Réciproquement, l'entrepreneur peut proposer un changement des travaux décrits dans le contrat ou des autorisations de tâches approuvées.

Programme d'avantages pour soins de santé complexes : Manipulation de divers types de clients, critères d'admissibilité, programmes ou lois/règlements.

Programme de santé de la GRC : Cadre structuré de pouvoirs, de rôles, de responsabilités, d'obligations et de restrictions du personnel de la GRC et des fournisseurs de services de santé externes concernant la prestation de services de santé à un groupe prédéterminé de personnes.

Quelques/des : Les mots quelques et des sont utilisés pour représenter plus d'un (1) objet par rapport à l'existence (ou à l'absence) de plus d'un (1) objet dans une liste.

Quotidien : Correspond à la période de chaque jour civil de 0 h à 24 h, heure de l'Atlantique. Des durées quotidiennes sont des périodes cohérentes et continues de vingt-quatre (24) heures, heure normale de l'Est.

Réaliste : Qualifie ce qui est atteignable conformément aux exigences du SFTDSS énoncées dans la Demande de proposition et en fonction de la compréhension du soumissionnaire concernant ces exigences sous la responsabilité de l'équipe d'évaluation.

Région de la capitale nationale (RCN) : Région constituée d'Ottawa (Ontario) et Gatineau (Québec).

Règle du niveau maximal : Selon cette règle, si deux politiques peuvent s'appliquer à la même situation, on doit utiliser la plus rigoureuse.

Satisfaisant : Qualifie quelque chose qui fonctionne comme prévu ou qui fait ce qui est prévu dès la mise en œuvre et qui ne nécessite pas ou que peu de modifications pour atteindre le résultat escompté (autrement dit, qui n'occasionne pas de panne de service).

Services de santé au travail : Services de la GRC responsables de la prestation des services de santé au travail pour chaque division de la GRC.

Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) : Inclut tous les services et systèmes utilisés pour traiter les demandes d'ACC, des FC et de la GRC, assister des fournisseurs pour le traitement et le règlement de leurs demandes, et veiller à la conformité aux politiques en matière de programme d'ACC, des FC et de la GRC, y compris la vérification, les rapports et les contrôles financiers.

Spécial/spéciale : Qualifie une liste de spécialités autorisées, un service ou un rapport à caractère occasionnel demandée par un des ministères.

Super utilisateurs : Membres du personnel des ministères qui utilisent le système de gestion de l'information à des fins d'interrogation et d'établissement de rapports. Le système de gestion de l'information est une copie autonome du système de traitement des demandes qui est mise à jour quotidiennement.

Système d'information de santé de Forces canadiennes (SISFC) : Le SISFC crée un dossier santé complet pour chaque membre des FC en intégrant un certain nombre d'applications logiciel et de sources de données qui appuient un éventail de services et de fonctions de santé des FC.

Système intégré de gestion (SIG) : Système informatisé qui fournit aux gestionnaires des outils pour organiser, évaluer et faire fonctionner efficacement leurs ministères. Afin de fournir des informations sur les situations passées, présentes et futures, un SIG peut inclure des logiciels qui facilitent la prise de décision et l'affectation des ressources, telles que des bases de données, des ressources de matériel système, des systèmes d'aide à la décision, des applications de gestion du personnel et de gestion de projet, et des processus automatisés permettant au ministère de fonctionner efficacement.

Tableau des avantages : Description point par point des avantages ou services offerts dans le cadre de chaque type de groupes d'avantages qui est établie par l'entrepreneur à l'intention des

fournisseurs de soins de santé.

Temps réel : Aux fins des exigences décrites dans l'EDT, lorsque le traitement des données doit se faire en temps réel, l'entrepreneur doit fournir un système interactif en ligne qui met à jour les données ou y donne accès sur-le-champ au moment de l'initiation des transactions.

Tout/n'importe quel : Mot définissant un (1) objet qu'on utilise en relation avec l'existence (ou l'absence) de l'objet dans une (1) liste d'objets.

Traitement : Terme utilisé par chacun des trois ministères pour désigner les avantages pour soins de santé administrés et fournis dans le cadre des programmes respectifs.

Transaction : Traitement d'un code d'avantage. **Du point de vue de la facturation**, les transactions sont d'un (1) ou deux (2) types : électroniques et manuelles. Les transactions électroniques sont des transactions de système à système, des transactions saisies par le personnel des ministères et des transactions saisies par les fournisseurs (donc toutes les transactions qui ne requièrent aucune saisie manuelle, y compris les paiements anticipés aux termes du PAAC). Les transactions manuelles sont saisies manuellement dans le système par l'entrepreneur.

Transaction pharmaceutique sur base des Forces canadiennes : Les Forces canadiennes détiennent des bases où se trouvent des pharmacies qui sont liées au réseau de l'entrepreneur relatif aux pharmacies aux fins de prise de décision concernant les prescriptions et d'envoi des renseignements pharmaceutiques sur chaque membre à stocker dans l'historique des demandes en ligne. Le système de l'entrepreneur saisit toutes les demandes envoyées par les pharmacies civiles à l'extérieur des bases et les pharmacies sur base des FC. Le système prend une décision à l'égard des demandes, stocke l'information et en fait rapport aux FC. Si les pharmacies sur base fonctionnent de façon similaire aux pharmacies civiles, elles ne reçoivent par contre aucun paiement du système. L'entrepreneur doit donc prévoir un taux spécial pour le processus de prise de décision et de stockage lié aux transactions pharmaceutiques des FC dans le système.

Transfert de fichiers sécurisé : Ceci se rapporte à un échange électronique de fichiers entre les ministères d'une manière qui protège la confidentialité et l'intégrité des données échangées et assure la non-répudiation pour les participants de l'échange.

Trimestriel : Les périodes trimestrielles annuelles sont les suivantes : du 1^{er} janvier au 31 mars, du 1^{er} avril au 30 juin, du 1^{er} juillet au 30 septembre, et du 1^{er} octobre au 31 décembre.

Unité d'autorisation spéciale des produits pharmaceutiques (UASPP) : L'UASPP donne des décisions interactives aux fournisseurs par divers canaux (informatique, télécommunications, par écrit et oralement) au sujet de l'admissibilité des clients à bénéficier d'avantages pour soins de santé exigeant une autorisation spéciale, telle que définie par les ministères, et tel que prescrit dans le cadre du Programme d'avantages pharmaceutiques.

Utilisateurs autorisés d'ACC : Personnel désigné d'ACC à l'Administration centrale ou dans les régions, et autres utilisateurs indiqués.

Vérification préalable (VP) : Dans le cadre du programme de soins dentaires, les fournisseurs peuvent appeler le Centre d'appels de l'entrepreneur chargé du traitement des demandes de fournisseurs pour obtenir une « vérification préalable » déterminant si un client a respecté ou a dépassé la limite permise de fréquence pour des procédures à fréquence limitée. Par exemple, on

permet à un client un nombre limité de radiographies par an. Si la limite de fréquence n'est pas dépassée au moment de l'appel, le Centre d'appels de traitement de demandes de fournisseurs donne au fournisseur visé un numéro de vérification préalable à mentionner dans la demande pour que la demande ne soit pas rejetée au motif de dépassement de fréquence.

Violation de la sécurité : Cas où des informations/actifs de nature délicate ont été compromis. De façon non limitative, une infraction peut être une compromission dans des circonstances telles qu'il est probable qu'il y a eu infraction. Action externe qui contourne ou viole des politiques, pratiques ou procédures de sécurité; une action interne similaire s'appelle infraction à la sécurité.

ANNEXE F – INFORMATION TECHNIQUE À JOUR

Systèmes ministériels importants

Le plus grand système dans le réseau d'ACC est le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). Il sert à fournir des avantages aux clients anciens combattants et à assurer des services de gestion de cas pour les soins de santé. Il sert aussi maintenant à fournir des services d'ACC aux clients de la GRC et des Forces canadiennes. Le RPSC est une plate-forme d'applications intégrées qui se compose d'une application client/serveur en PowerBuilder intégrant des modules J2EE Web de façon à disposer d'une application de gestion de clients de style portail. La plupart des utilisateurs accèdent au RPSC par des serveurs Citrix plutôt qu'au moyen d'une application résidente sur leur propre ordinateur personnel.

En plus du RPSC, plusieurs applications Web fournissent des fonctionnalités à l'intention des utilisateurs et des clients. Elles sont basées sur l'architecture J2EE et incorporent l'environnement Struts et Java.

La base de données des rapports (BDR) est une base de données contenant des informations sur les clients et les programmes visant à aider Anciens Combattants Canada à gérer ses programmes et à en rendre compte. La BDR contient des informations extraites de la base de données principale du RPSC et d'autres sources. Elle est maintenue et mise à jour par l'équipe chargée des rapports organisationnels. Les données sont synthétisées par domaines, périodes, organismes, etc., dans des dimensions et des « entrepôts de données », ou des compilations de données connexes, pour faciliter la production de rapports et la consultation des données.

Pour la GRC le système essentiel pour cette initiative est le système de ressources humaines (SIGRH – Système d'information sur la gestion des ressources humaines). C'est la source de toutes les données personnelles sur tous les employés et l'outil qui attribue et gère l'identificateur unique pour tous les employés. Ce système utilise un logiciel disponible sur le marché (LDSM) (PeopleSoft, d'Oracle Corp.) et l'utilitaire de gestion de base de données IBM/DB2 pour le stockage final.

En plus du système SIGRH, la GRC possède un système de gestion financière, qui est également un LDSM (SAP).

Pour les FC, le Système d'information sur la santé des Forces canadiennes (SISFC) est essentiel pour cette initiative, car il permet les échanges de données sur les soins de santé avec le SFTDSS, par lots ou en temps réel. Bien que son but principal soit de maintenir un dossier de santé électronique des services fournis aux membres des FC dans les bases, il sert aussi de passerelle avec le SFTDSS via un point central situé à Borden, en Ontario. Cela permet la transmission de renseignements sur les biens et services reçus à l'extérieur des bases et leur inclusion dans les dossiers de santé des membres.

L'interface sera créée en utilisant le tunnel RPV (réseau privé virtuel) sécurisé existant au moyen d'un circuit loué entre l'emplacement du SSFTDS (à déterminer) et la BFC Borden, où la batterie de serveurs du SISFC est située. Le fichier de données contenant les demandes présentées par les membres des FC au cours de la journée sera préparé par le SSFTDS et placé tous les jours sur son serveur. Une commande « get » (récupération) préétablie/automatisée sera émise par le SISFC pour récupérer ce fichier. Aucun autre protocole ne sera requis.

L'architecture de réseau du SISFC sera mise à profit, puisqu'elle est actuellement destinée à héberger la « passerelle sûre » du SSFTDS. La liaison T1 point à point actuelle entre le SISFC et l'emplacement du SSFTDS (à déterminer) sera employée comme lien de communication par TCP/IP (protocole de contrôle de transmission/protocole Internet) pour permettre aux commandes « get » du SISFC (sortie seulement) de se rendre du serveur prédéterminé du SISFC (à déterminer) au serveur désigné du SSFTDS.

ANNEXE G – RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR

G.1 Exigences générales sur les ressources humaines

1. Toutes les personnes utilisées doivent résider au Canada.
2. Certaines ressources doivent être bilingues.
3. L'entrepreneur doit effectuer une vérification de la fiabilité minimale pour toutes les ressources selon la nécessité de son personnel d'avoir accès à de l'information et des actifs Protégé « B » et de travailler avec eux.
4. L'entrepreneur doit faire en sorte que ces ressources soient disponibles pendant la durée du contrat pour travailler sur les types d'éléments décrits dans l'EDT, à la section EDT6.0. Les ressources doivent être affectées par l'entrepreneur à différentes phases du contrat pour appuyer les activités décrites dans l'EDT.

G.2 Qualifications pour les ressources sélectionnées

À moins que le chargé de projet ne le veuille autrement, les ressources suivantes doivent détenir les qualifications minimales, comme suit.

Chef de projet/représentant de l'entrepreneur

- a) Une (1) des qualifications professionnelles suivantes liées aux services de gestion de projet
 - I. titre professionnel;
 - II. diplôme(s) ou certificat(s) d'un établissement postsecondaire reconnu;
- b) Cinq (5) ans d'expérience cumulée liée directement à la prestation de services de gestion de projet;
- c) Une expérience de la gestion de deux (2) projets liés directement au traitement de demandes de soins de santé, d'avantages ou d'assurance, dans le secteur public ou privé. Ces projets DOIVENT avoir été réalisés au cours des cinq (5) dernières années.

Gestionnaire de mise en œuvre

- a) Une (1) des qualifications professionnelles suivantes liées aux services de gestion de projet
 - I. titre professionnel;
 - II. diplôme(s) ou certificat(s) d'un établissement postsecondaire reconnu;
- b) Cinq (5) ans d'expérience cumulée liée directement à la prestation des services de gestion de projet;
- c) Une expérience de gestion de la mise en œuvre de deux (2) systèmes de TI et des modèles de prestation de services correspondants, et visant au moins les éléments de service suivants : centre d'appels ou centre d'aide; prestation de formation des utilisateurs; et élaboration et livraison des matériels de communication. Les projets peuvent s'être déroulés dans le secteur public ou privé et DOIVENT avoir été réalisés au cours des cinq (5) dernières années.

Administrateur du centre d'appels

- a) Doit être en mesure de communiquer dans les deux langues officielles

- b) Doit posséder deux années d'expérience dans la gestion d'un centre d'appels
 - Expérience de l'analyse des rapports de centres d'appels
 - Expérience de l'élaboration de scripts
 - Expérience de la prestation de services directs à la clientèle dans le cadre du processus d'acheminement établi

Gestionnaire de l'autorisation de traitement

- a) Doit avoir au moins deux années d'expérience dans la gestion d'un centre de traitement de demandes de paiement
 - a. Expérience de la surveillance du traitement de demandes d'avantages particuliers
 - b. Expérience de la prestation de services directs à la clientèle
 - c. Expérience de la gestion d'un programme d'avantages et de services de soins de santé (incluant les médicaments et les soins dentaires), dans le cadre d'un système électronique et manuel
 - d. Expérience de la prise de décisions fondées sur des règles établies
 - e. Expérience de la prise de décisions reposant sur des faits et sur le bien-fondé du traitement

Chef/gestionnaire de TI des systèmes informatiques

- a) Un diplôme universitaire en informatique, administration des affaires, commerce ou génie d'un établissement postsecondaire reconnu;
- b) Cinq (5) ans d'expérience cumulée en gestion/supervision d'équipes de TI dans la livraison et le fonctionnement de systèmes et expérience en analyse fonctionnelle, administration de données, génie logiciel, conception de réseaux ou programmation.

Administrateur de base de données

- a) Trois (3) ans d'expérience récente et confirmée d'au moins un (1) système de base de données relationnelle dans l'industrie de GI/TI acquise au cours des cinq (5) dernières années, dont
 - i. expérience de la fourniture d'expertise spécialisée et d'aide pratique sur l'utilisation des systèmes de gestion de bases de données et le traitement des données pour des systèmes d'information, y compris le travail à n'importe quelle étape du cycle de base des données (faisabilité, conception, élaboration et distribution des services);
 - ii. expérience de la définition des exigences de sécurité pour tous les éléments;
 - iii. expérience de la définition et de l'adaptation des stratégies, des spécifications et des routines de conversion de données aux besoins du client;
 - iv. expérience de la gestion et de l'organisation de bases de données électroniques afin d'assurer la partageabilité, la concordance, la disponibilité, l'exactitude, la complétude et l'intégrité pour répondre aux besoins informatiques.

Spécialiste en sécurité de TI

- a) Trois (3) ans d'expérience récente et confirmée dans des tâches consistant à donner des conseils et des orientations sur la sécurité de TI pour la conception et le développement d'applications intégrées dans le domaine de GI/TI au cours des cinq (5) dernières années, dont
 - i. expérience des vérifications de conformité des opérations, systèmes d'application et infrastructures de TI;
 - ii. expérience de la réalisation d'évaluations de vulnérabilité et de la menace et des risques envers la sécurité des équipements, systèmes d'application et communications informatiques; et
 - iii. expérience des enquêtes sur les incidents de sécurité et de la production de comptes rendus sur leurs causes et les faiblesses cernées et de la recommandation des correctifs.

Coordonnateur de la sécurité

- a) Trois (3) ans d'expérience récente et confirmée en gestion de sécurité de l'équipement et du personnel dans les cinq dernières (5) années. Cette expérience doit inclure :
 - i. veiller à la conformité du personnel aux politiques de sécurité et aux normes;
 - ii. mener des évaluations de vulnérabilité et de la menace et des risques de sécurité de l'équipement et des communications;
 - iii. enquêter sur les incidents de sécurité et faire des comptes rendus sur leurs causes et les faiblesses cernées et recommander des correctifs.

Vérificateur supérieur

- a) Une attestation professionnelle canadienne valide dans le domaine de la vérification;
- b) Cinq (5) ans d'expérience cumulée liée directement à la prestation des services de santé ou de vérification impliquant l'analyse des données et l'analyse financière, et des traitements statistiques.

Gestionnaire des relations avec les fournisseurs

- a) Un diplôme universitaire ou collégial en relations publiques, communications, marketing, administration de soins de santé ou dans un domaine connexe;
- b) Trois (3) ans d'expérience en tant que gestionnaire des relations avec les fournisseurs ou dans une profession apparentée.

Conseiller en communication stratégique

- a) Un diplôme collégial ou plus élevé en gestion, marketing, ressources humaines, communication ou dans domaine connexe;
- b) Dix (10) ans d'expérience professionnelle formelle dans le domaine de la communication stratégique;
- c) Deux (2) projets au cours des deux dernières (2) années démontrant son expérience de la prestation de services de planification de la communication stratégique et de services consultatifs.

Analyste-programmeur

- a) Deux (2) ans d'expérience récente et confirmée de l'utilisation de méthodes structurées en codage et essais dans l'industrie de GI/TI acquise au cours des cinq (5) dernières années, dont :
 - i. une expérience du recueil et de l'analyse des données pour la réalisation d'études visant à déterminer les possibilités techniques et financières des systèmes d'information proposés, et pour l'élaboration des spécifications fonctionnelles et de conception de systèmes;
 - ii. une expérience de l'analyse des exigences de sécurité pour tous les systèmes et services.

Infirmière autorisée

- a) Un diplôme d'infirmière autorisée d'un programme postsecondaire reconnu et une autorisation valide d'exercer la profession d'infirmière au Canada;
- b) Cinq (5) ans d'expérience en tant qu'infirmière autorisée acquise au cours des 10 dernières années;
- c) La connaissance des affections/problèmes d'ordre médical, psychologique et social et des traitements pharmaceutiques.

Dentiste

- a) Une autorisation valide de pratiquer l'art dentaire dans au moins un (1) province ou territoire au Canada;
- b) Cinq (5) ans d'expérience pratiquant en tant que dentiste acquise au cours des 10 dernières années.

Denturologiste

- a) Un diplôme de denturologiste d'un programme postsecondaire reconnu et une autorisation valide de pratiquer au Canada;
- b) Cinq (5) ans d'expérience pratiquant en tant que denturologiste acquise au cours des 10 dernières années.

Pharmacien

- a) Une autorisation valide d'exercer la pharmacie au Canada;
- b) Cinq (5) ans d'expérience pratiquant en tant que pharmacien acquise au cours des 10 dernières années.

Médecin

- a) Une autorisation valide d'exercer la médecine au Canada;
- b) Cinq (5) ans d'expérience en tant que médecin généraliste acquise au cours des 10 dernières années.

Podologistes

- a) Un diplôme de technicien prothésiste d'un programme postsecondaire reconnu et une certification du Conseil canadien de certification des prothésistes et des orthésistes;
- b) Cinq (5) ans d'expérience en tant que spécialiste en prothèses acquise au cours des 10 dernières années.

Orthésiste

- a) Un diplôme de technicien orthésiste d'un programme postsecondaire reconnu et une certification du Conseil canadien pour la certification des prothésistes et des orthésistes;
- b) Cinq (5) ans d'expérience en tant que spécialiste orthésiste acquise au cours des 10 dernières années.

Audiologiste

- a) Une maîtrise en audiologie reconnue par l'Association canadienne des orthophonistes et audiologistes;

- b) Être membre en règle de l'organisme d'autorisation provincial de sa province de résidence, s'il y a lieu;
- c) Cinq (5) ans d'expérience en tant qu'audiologiste acquise au cours des 10 dernières années.

Nutritionniste

- a) Une maîtrise en diététique, en nutrition ou dans un domaine connexe tel que la science de la nourriture ou la biochimie alimentaire;
- b) Être membre en règle de l'organisme d'autorisation provincial de sa province de résidence s'il y a lieu;
- c) Cinq (5) ans d'expérience en tant que nutritionniste.

Ergothérapeute

- a) Posséder le titre professionnel d'ergothérapeute d'un établissement d'études postsecondaires reconnu, et être certifié par le gouvernement de la province dans laquelle il exerce sa profession.
- b) Posséder cinq (5) années d'expérience à titre d'ergothérapeute obtenues pendant les dix (10) dernières années.

Optométriste

- a) Posséder un doctorat en optométrie d'un établissement d'études postsecondaires reconnu et posséder la certification pertinente.
- b) Posséder cinq (5) années d'expérience à titre d'optométriste obtenues pendant les dix (10) dernières années.

Physiologiste

- a) Être titulaire d'un certificat de physiologiste ou d'un baccalauréat ès sciences (avec distinction) en sciences de l'activité physique d'un établissement d'études postsecondaires reconnu.
- b) Posséder cinq (5) années d'expérience à titre de physiologiste obtenues pendant les dix (10) dernières années.

Agent de protection de la vie privée

L'entrepreneur doit nommer quelqu'un comme agent de protection de la vie privée, qui agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant aux renseignements personnels et aux dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité contractante dans un délai de dix (10) jours suivant l'attribution du contrat.

Autres professionnels de la santé (à la demande des ministères)

- a) Être membre en règle de l'organisme d'autorisation provincial de sa province de résidence s'il y a lieu;
- b) Cinq (5) ans d'expérience dans le domaine acquise au cours des 10 dernières années.