

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

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

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

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

Title - Sujet Svcs, Federal Health Claims Process	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-072007/I	Date 2012-05-28
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-072007	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$PWB-011-3078
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 2012-06-18	
Time Zone Fuseau horaire Atlantic Daylight Saving Time ADT	
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

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/I

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



LE SERVICE FÉDÉRAL DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SOINS DE SANTÉ : LES PROCHAINES ÉTAPES

Présentation à Industrie
14 février 2012

Canada



PLAN DE L'EXPOSÉ

- Objectif
- Contexte - approvisionnement pour le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)
- Approche d'approvisionnement
- Aperçu des exigences de base
- Aperçu des exigences spécifiques
- Prochaines étapes



OBJECTIFS

- Donner un aperçu du système de traitement des demandes de soins de santé et des exigences de services connexes
- Décrire dans ses grandes lignes l'approche d'approvisionnement



- Le Système de traitement des demandes de soins de santé est utilisé par Anciens combattants Canada, la Gendarmerie royale du Canada et les Forces canadiennes
- Trois appels d'intérêt ont été lancés; on a demandé aux experts d'Industrie de fournir des conseils et de contribuer directement à l'établissement des exigences et à l'énoncé des travaux
- Le processus d'approvisionnement en cours pour le SFTDSS a été annulé en mars 2011, question de mieux nous aligner sur les besoins futurs de nos clients

CONTEXTE

- Le Système sert de 200 000 à 250 000 clients environ
- Il existe environ 150 000 fournisseurs de services enregistrés
- De 10 000 000 à 15 000 000 transactions sont réalisées chaque année

 Canada



APPROCHE D'APPROVISIONNEMENT

- Énoncé des travaux, axé sur les résultats, qui permet à l'industrie d'offrir des solutions novatrices
- Meilleur alignement sur les avantages et services offerts par un régime d'employeur
- On envisage encore de procéder à une sélection préalable
- Aucun financement ne sera offert pour les coûts de développement du système



ADMISSIBILITÉ DES CLIENTS

ACC

- Admissibilité aux prestations relatives au traitement d'une affection ouvrant droit à pension/à indemnité
- Admissibilité aux prestations relatives aux traitements qui ne sont pas assurés dans le régime de santé provincial

FC

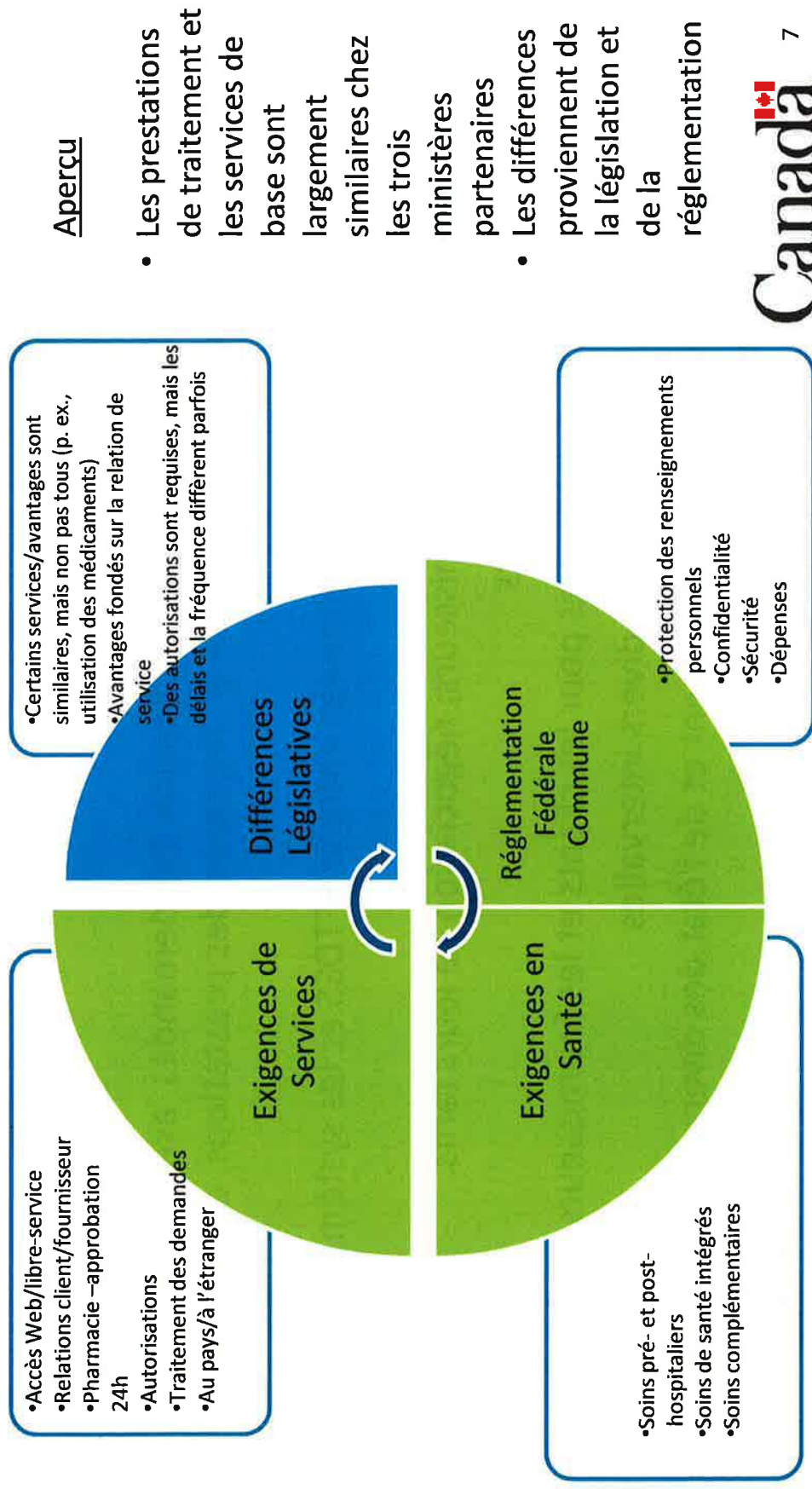
- Repose sur une combinaison de services à l'interne (p. ex., centres médicaux dans les bases) et de services fournis par la province ou au privé (p. ex., soins hospitaliers et dentaires)
- Exclu de la *Loi canadienne sur la santé*

GRC

- Repose sur les services fournis par la province ou au privé (p. ex., soins hospitaliers et dentaires)
- Exclu de la *Loi canadienne sur la santé*



EXIGENCES





EXIGENCES DE BASE : typiques

- Tous les ministères partagent les exigences suivantes, nécessaire à la gestion de leurs programmes :
 - Services de traitement et d'autorisation des demandes, avec adaptations en fonction des plafonds et de la fréquence des prestations, et de l'admissibilité
 - Portail pour l'échange de données entre le SFTDSS et les systèmes des ministères
 - Enregistrement des fournisseurs; négociation de leurs tarifs
 - Enregistrement des clients
 - Points de contact multivoies pour les clients et les fournisseurs
 - Rapports en temps réel ou à divers intervalles
 - Fonction de suivi de l'emplacement et de l'état des diverses demandes reçues par l'entrepreneur
 - Services et interfaces bilingues



EXIGENCES DE BASE : atypiques

- Les ministères auront aussi, fréquemment et continuellement, les exigences suivantes, rares sous les régimes d'employeur :
 - Critères d'admissibilité à multiples facettes; accès en fonction de l'admissibilité à des avantages et à des services de santé, sous la direction du ministère
 - Le SFTDSS met l'accent d'abord sur l'excellence du service à la clientèle, et ensuite seulement sur la limitation des coûts
 - Les ministères demandent plus de pré-autorisations que les régimes habituels dans l'industrie; l'approbation doit être obtenue du ministère, et non de l'entrepreneur
 - Les médicaments non standard doivent être approuvés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



EXIGENCES DE BASE : atypiques suite

- Le processus d'appel relève des ministères dans le cas de la majorité des prestations de maladie
- Les coûts des ministères partenaires doivent être ventilés aux fins de la facturation :
 - Coûts de base : partagés par tous les partenaires
 - Coûts spécifiques : liés à un programme ou à un service spécifique à un seul ministère
 - Coûts variables : dépendent du volume de demandes traitées par l'entrepreneur
- Conversion et stockage pendant 7 ans des données tirées des demandes



EXIGENCES SPÉCIFIQUES

- Système servant surtout à la gestion de données historiques, plutôt qu'au traitement des demandes
- Le SFTDSS et ses services doivent être suffisamment souples pour répondre périodiquement à des demandes exceptionnelles (p. ex., formulaires établis pour un particulier; détermination manuelle de l'admissibilité des clients)



PROCHAINES ÉTAPES

- Séances bilatérales ou individuelles offertes aux soumissionnaires potentiels
- Examen des réponses aux questions sur MERX
- Date prévue de publication de l'ébauche de la DP : mai 2012



DES QUESTIONS?

**RÉUNION DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE SUR LE SYSTÈME
FÉDÉRAL DE TRAITEMENT DES
DEMANDES DE SOINS DE SANTÉ (SFTDSS)**

Le 14 février 2012
de 10 h à 12 h (HNE)
Centre de conférences du gouvernement
Ottawa (Ontario)

PRÉSENTS : Voir la liste des participants et des personnes présentes

1. MOT DE BIENVENUE ET SURVOL

- Allan Keith, gestionnaire, Approvisionnements et Services de rémunération, région de l'Atlantique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), souhaite la bienvenue aux représentants de l'industrie.
- Keith Hillier, sous-ministre adjoint, Direction générale de la prestation des services (ACC) fait des observations préliminaires et indique que, d'ici à ce que le gouvernement du Canada dépose officiellement le budget, il restera un certain degré d'incertitude quant aux répercussions que cela aura sur les trois organisations partenaires (ACC, les FC et la GRC) qui prennent part au processus d'approvisionnement. On procèdera rapidement à un dernier examen aussitôt que le budget sera annoncé afin de déterminer quelles sont les répercussions et pour distribuer l'ébauche définitive de tous les documents de la demande de propositions.
- M. Hillier remercie les participants des commentaires qu'ils ont fournis à ce jour et de leur présence à la réunion.

2. PRÉSENTATION DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE

- Andrée Métivier, directrice générale de la Réingénierie, Anciens Combattants Canada (ACC), donne un aperçu des principales exigences relatives au service qui constituent la norme pour le traitement des demandes de soins de santé dans les trois ministères partenaires, et qui est similaire à ce que l'industrie offre comme service standard. Elle présente également les exigences particulières et uniques qui sont fondées sur les lois et les règlements relatifs aux programmes et aux services offerts aux clients.

- Un aperçu de l'approche relative à l'approvisionnement du SFTDSS est également présenté. On élabore actuellement un énoncé des travaux axé sur les résultats dans lequel on s'engage à accroître l'harmonisation à l'échelle interministérielle et avec l'industrie, et on signale qu'aucun financement ne sera offert pour les modifications qu'il faudra apporter au système.

3. PÉRIODE DE QUESTIONS

- On invite les participants à poser des questions d'intérêt au groupe de responsables.

Q1 – Dans l'ensemble, combien de clients le système dessert-il?

R1 – Andrée Métivier (ACC) indique que le système dessert environ 200 000 clients répartis entre les trois ministères partenaires.

Q2 – Pourriez-vous donner des exemples de ce que vous entendez par « demander à l'industrie de fournir des solutions existantes »?

R2 – Keith Hillier (ACC) mentionne que l'approche axée sur les résultats permettra à l'industrie d'utiliser les systèmes actuels pour satisfaire aux exigences. Cependant, l'industrie devra adapter les solutions afin d'être en mesure de faire la liaison entre les trois ministères partenaires.

Q3 – Prévoyez-vous des changements en ce qui a trait aux services? Par exemple, le PAAC fera-t-il partie de la solution?

R3 – Keith Hillier (ACC) indique que l'ajout de certains services dans le SFTDSS fait actuellement l'objet d'un examen. Il mentionne que les commentaires sur la capacité et la facilité avec lesquelles l'industrie peut fournir une gamme de services, qu'il s'agisse d'une demande concernant des soins de santé ou de services d'entretien du terrain, faciliteront la prise de décision.

Q4 – Pouvez-vous préciser les exigences relatives à la sécurité du système?

R4 – Keith Hillier (ACC) mentionne que même si les questions liées à la sécurité et aux politiques en matière de protection des renseignements personnels sont uniques en ce qui concerne les Forces canadiennes (FC), dans l'ensemble, le niveau de sécurité et les exigences en matière de sécurité sont normalisés et conformes aux lois et aux règlements du gouvernement du Canada.

Q5 – Concernant la diapositive 6 de la présentation, pourriez-vous préciser ce que l'on entend lorsqu'on mentionne que les FC et la GRC sont « exclus de la *Loi canadienne sur la santé* »?

R5 – Le Colonel Grondin (FC) indique que, comme il est précisé dans la loi de 1984, certains employés fédéraux sont exclus de la *Loi canadienne sur la santé*, notamment les membres des FC et de la GRC (ainsi que les détenus, les Inuits et les membres des Premières Nations). Ces clients ne sont pas couverts par un régime d'assurance santé ou dans le cadre d'un programme de santé provincial. Ils doivent donc pouvoir accéder facilement aux soins médicaux pendant et après les heures d'ouverture, et ces soins sont couverts par le gouvernement fédéral.

– Keith Hillier (ACC) précise qu'au Canada, lorsqu'un membre des FC quitte le MDN et qu'il souffre d'une blessure liée au service, ACC lui rembourse les coûts engagés en raison de cette blessure pour le « service rendu au Canada »; cependant, si la blessure n'est pas liée au service, les coûts sont assumés par la province, mais une coordination des prestations est nécessaire.

4. MOT DE LA FIN

- Keith Hillier (ACC) remercie tous les participants d'avoir assisté à la réunion d'aujourd'hui et mentionne qu'il se réjouit à l'avance à l'idée de tenir de plus amples discussions avec eux lors des réunions bilatérales, s'ils souhaitent se prévaloir de cette option.

La séance est levée à 11 h 50