

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

Aaron Wong-Sing  
Place du Portage, Phase III  
12C1  
11 Laurier St./11, rue Laurier  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 934-1235

**LETTER OF INTEREST  
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

<b>Title - Sujet</b> SRTDPSS	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> HT426-144642/B	<b>Date</b> 2015-08-24
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> HT426-144642	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$XF-008-29420
<b>File No. - N° de dossier</b> 008xf.HT426-144642	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2016-03-31</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Specified Herein - Précisé dans les présentes <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Wong-Sing, Aaron	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 008xf
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-2219 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 934-1235
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

HT426-144642/B

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

008xfHT426-144642

Buyer ID - Id de l'acheteur

008xf

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

HT426-144642

---

**Veillez-voir l'avis d'information suivant.**

Santé Canada

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

Avis d'information n° 1

## 1. Objectif de l'avis d'information

Le présent avis d'information n° 1 vise les services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS) pour Santé Canada (SC). Le présent avis vise à informer l'industrie de l'état d'avancement des activités de consultation.

## 2. Aperçu du Programme des SSNA

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

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

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

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

- Lorsqu'un client admissible aux SSNA est couvert par un autre régime ou programme de soins de santé public ou privé, les demandes de paiement doivent d'abord être soumises à cet autre régime ou programme. Le Programme des SSNA veillera ensuite à coordonner le paiement des produits et services admissibles avec cet autre régime.

### **3. Aperçu du besoin - Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé**

Santé Canda aura besoin des services d'une tierce partie du secteur privé pour la prestation des services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé pour les volets des services pharmaceutiques, de l'EMFM, des soins dentaires, des soins de la vue et du counseling en santé mentale (intervention en santé mentale en situation de crise à court terme) du Programme des SSNA.

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

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

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

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

### **4. Volet de participation autochtone**

Le besoin des SRTDPSS comportera un volet de participation autochtone (VPA), un mécanisme conçu pour respecter les objectifs du gouvernement du Canada d'encourager le développement socio-économique par le biais des occasions de marché du gouvernement fédéral qui ne sont pas assujetties aux accords commerciaux internationaux. Le VPA est conçu pour favoriser des avantages socio-économiques à long terme durables et véritables pour les individus, les entreprises et les collectivités autochtones et pour compléter les objectifs de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA).

## 5. Approche de proposée

### 5.1 Stratégie d'engagement

Le processus d'engagement de l'industrie comprendra trois phases. Toutefois, alors que le processus évoluera, des activités supplémentaires pourraient être intégrées dans le calendrier d'engagement ou des phases d'engagement pourraient être combinées, modifiées ou éliminées, selon les échéances et la rétroaction de l'industrie.

Veuillez noter que la participation à toutes les activités d'engagement n'est pas une exigence obligatoire pour la soumission éventuelle d'une soumission. Les représentants de l'industrie qui ne participent pas au processus d'engagement demeurent admissibles à présenter une soumission dans le cadre de toute demande de propositions (DP) future relativement à la nouvelle attribution de contrats pour les SRTDPSS.

#### Phase d'engagement n° 1

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

- i. Diffuser des renseignements sur le modèle opérationnel actuel du Programme des SSNA, les besoins de haut niveau et la croissance prévue du volume d'activités et de clients.
- ii. Chercher à obtenir des renseignements sur les nouvelles technologies, les modèles opérationnels et les pratiques qui aideraient le Programme des SSNA à économiser ou à limiter les coûts tout en améliorant les résultats en matière de santé et en offrant des services améliorés.
- iii. Présenter à l'industrie le volet de participation autochtone de l'invitation à soumissionner.
- iv. Consulter les entreprises et les collectivités autochtones qui s'intéressent au besoin.

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

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

Voici les activités prévues pour cette étape :

- i. *Demande de renseignements (DDR) n° 1* : L'objet est d'informer l'industrie du besoin de SC en matière de SRTDPSS et de donner l'occasion à l'industrie de fournir de la rétroaction sur le besoin de même que sur les activités d'engagement subséquentes. Les réponses aideront le Canada à entamer un dialogue sur les exigences et les solutions envisageables.

- ii. *Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie* : L'objectif est d'offrir aux répondants (« participants ») et aux intervenants de la DDR des renseignements généraux sur les besoins et les exigences du Programme des SSNA, sur le volet de participation autochtone, sur le processus consultatif et d'obtenir les commentaires de l'industrie sur le processus en général.
- iii. *Rencontres individuelles n° 1* : Suite à la séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie, les participants seront invités à une ou plusieurs rencontres individuelles. Ces rencontres représenteront une occasion supplémentaire pour les répondants de préciser ou d'étendre leurs réponses. Ces rencontres représentent également des occasions supplémentaires pour le Canada d'en apprendre davantage sur l'industrie et de recueillir des renseignements supplémentaires.

## **Phase d'engagement n° 2**

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

- i. Communiquer les scénarios concernant les besoins particuliers des SSNA pour des éléments de systèmes améliorés ou accrus ou des services restructurés.
  - a. Demander des solutions techniques et des pratiques exemplaires de l'industrie.
  - b. Assurer la participation de l'industrie dans la précision des exigences des SSNA.
  - c. Cerner, examiner et évaluer les occasions d'innovation.
  - d. Informer l'industrie des besoins des SSNA à l'égard d'un nouveau système amélioré et/ou des éléments de service.
- ii. Communiquer les scénarios et les options pour le volet de participation autochtone.
  - a. Aider l'industrie à se préparer à respecter les exigences relatives au volet de participation autochtone.
  - b. Cibler les scénarios optimaux du volet de participation autochtone.

Les renseignements recueillis serviront à entièrement définir la DP et à préciser les exigences.

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

- i. *Demande de renseignements n° 2* : La deuxième DDR, comprendra les besoins opérationnels et les besoins mis à jour par Santé Canada à des fins d'examen par l'industrie et de commentaires. La DDR comprendra également des scénarios précis pour des nouveaux services ou des services améliorés. Santé Canada posera des questions à l'industrie à des fins de commentaires et de validation.
- ii. *Séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 2* : Santé Canada peut présenter et expliquer les scénarios précis aux participants, y compris le volet de participation autochtone.
- iii. *Rencontres de groupes de travail et/ou rencontres individuelles n° 2* : Suite à la séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 2, les participants seront invités à une ou plusieurs rencontres individuelles et/ou rencontres de groupes de travail. Ces rencontres représenteront une occasion supplémentaire pour les

répondants de préciser ou d'étendre leurs réponses, tout particulièrement en ce qui a trait aux scénarios précis de Santé Canada. Ces rencontres représentent également une occasion supplémentaire pour le Canada d'en apprendre davantage sur l'état de préparation de l'industrie et sur les solutions et/ou les innovations, et de recueillir des renseignements des experts en la matière de l'industrie.

### **Phase d'engagement n° 3**

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

- i. Valider les besoins et les exigences des SSNA auprès de l'industrie.
- ii. Valider le volet de participation autochtone de la DP auprès de l'industrie.
- iii. Informer les participants du contenu de la DP.
- iv. aborder les questions de dernière minute et les empêchements.

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

- i. *Demande de renseignements n° 3* : La troisième DDR sera diffusée et comprendra une version presque définitive de l'Énoncé des travaux et de la documentation technique.
- ii. *Des séances de groupes de travail* pourraient être prévues, au besoin.

### **Règles d'engagement**

Tous les participants doivent signer le formulaire des règles d'engagement (annexe A) et transmettre le document à l'autorité contractante avant la participation à toute séance d'information sur l'engagement de l'industrie, rencontre individuelle ou rencontre de groupe de travail.



## 5.2 Calendrier d'engagement

### Étapes et échéancier connexe pour les SRTDPSS

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

Jalon de la consultation		Date cible
<b>Phase d'engagement n° 1</b>		
1	Séance d'information de la consultation de l'industrie n° 1	Le 21 septembre 2015
2	Rencontres individuelles n° 1	Du 21 au 28 septembre 2015
<b>Phase d'engagement n° 2</b>		
3	DDR n° 2	Printemps 2016
4	Séance d'information de la consultation de l'industrie n° 2	Été 2016
5	Rencontres de groupes de travail n° 2	Été 2016
6	Rencontres individuelles n° 2	Été 2016
<b>Phase d'engagement n° 3</b>		
7	DDR n° 3	Automne 2016

## 6. Le point sur les SRTDPSS

Une demande de renseignements initiale (n° HT426-144642/A) a été diffusée en mai 2015 pour obtenir les commentaires de l'industrie sur le besoin et les activités subséquentes de consultation. La DDR comportait également des questions précises à l'intention de l'industrie. Le Canada tiendra compte de celles-ci dans le développement du besoin des SRTDPSS et la future DP. Le Canada examine les commentaires reçus en réponse à la DDR, et, le cas échéant, inclura la rétroaction dans les activités de consultation.

## 7. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux demandes de renseignements et ne distribuera pas forcément les réponses à tous les répondants. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant le présent avis d'information peuvent les transmettre à :

Autorité contractante : Aaron Wong-Sing

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Place du Portage, Phase III, pièce 12C1  
11, rue Laurier  
Gatineau (Québec) K1A 0S5

Courriel : [TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Téléphone : 819-956-2219  
Télécopieur : 819-934-1235

Suppléant:

Autorité contractante déléguée : Betty Cole  
Téléphone : 819-956-1360

Il est préférable de communiquer par courriel.

## 8. DDR précédente

Vous pouvez télécharger les documents de la précédente demande de renseignements (DDR n° 1, HT426-144642/A, diffusée le 20 mai 2015) sur le SEAOG à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-provisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-28919>.

## **ANNEXE A : RÈGLES DE PARTICIPATION**

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

#### **Processus de consultation de l'industrie**

#### **Règles d'engagement**

#### **(Formulaire obligatoire pour les participants)**

L'un des principes fondamentaux de la consultation de l'industrie est que celle-ci doit être menée suivant les critères les plus rigoureux de justice et d'équité entre toutes les parties. Nulle personne ou organisation ne doit recevoir ni sembler avoir reçu un quelconque avantage inhabituel ou injuste par rapport aux autres.

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

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

#### **MODALITÉS**

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

- Ils doivent discuter des différents points de vue concernant les SRTDPSS et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants doivent avoir l'occasion de faire part de leurs idées et suggestions.
- Ils doivent autoriser le GC à enregistrer ou à prendre des notes lors des rencontres individuelles ou des rencontres du groupe de travail, car une clarification d'information peut être jugée nécessaire.
- Ils NE doivent PAS révéler aux MÉDIAS ni aux JOURNAUX l'information sur le besoin des SRTDPSS pendant le processus. Toutes les questions des médias doivent être acheminées au Bureau des relations avec les médias de TPSGC, au 819-956-2313.
- Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou commentaires aux représentants autorisés du GC seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication faite à un représentant non autorisé du GC pourrait faire l'objet d'une divulgation complète par le Canada dans le SEOAG.
- Le GC n'est pas tenu de publier quelque demande de propositions (DP) que ce soit, ni d'attribuer un quelconque contrat pour le besoin des SRTDPSS.
- Les modalités de la DP, si elle est publiée, sont laissées à la discrétion absolue du GC.

- Le GC ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entité pour participer à ce processus.
- Toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement pour les SRTDPSS doivent être adressées à l'autorité contractante.
- La participation n'est pas obligatoire. Les fournisseurs qui ne participent pas au processus auront le droit de présenter une soumission, le cas échéant.
- L'ébauche de la DP pourra être publiée sur le SEAOG pour recueillir les commentaires de l'industrie.
- Les participants qui refusent les modalités ou qui omettent de les signer seront exclus du processus.
- Toute information transmise au GC en réponse au processus de consultation de l'industrie pourra servir au GC pour l'élaboration d'une demande de propositions concurrentielle. En revanche, le gouvernement n'est pas tenu de donner suite à quelque déclaration d'intérêt, ni d'en tenir compte dans aucun document connexe, notamment une DP.
- Le GC peut divulguer les noms des fournisseurs participants qui choisissent de prendre part au processus.
- D'autres participants peuvent prendre part au processus à tout moment.
- Pour sortir des impasses, tout au long de la consultation, le processus de règlement des différends décrit ci-dessous doit être suivi.

### **Processus de règlement des différends**

1. Dans le cadre de discussions officieuses et de bonne foi, chaque partie doit faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends, controverses ou réclamations découlant du processus d'engagement de l'industrie ou liés d'une quelconque façon à celui-ci.
2. Tout différend entre les parties découlant du processus d'engagement de l'industrie ou lié d'une quelconque façon à celui-ci doit être réglé suivant la démarche décrite ci-dessous.
  - a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du fournisseur participant et au gestionnaire d'approvisionnement de TPSGC responsable de la participation des membres de l'industrie. Les parties ont trois (3) jours ouvrables pour régler le différend.
  - b. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.a. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du fournisseur participant et au directeur principal de la direction de TPSGC responsable de la gestion de la consultation de l'industrie. Les parties auront trois (3) jours ouvrables pour régler le différend.
  - c. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.a. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au vice-président du fournisseur participant et au directeur général du secteur de TPSGC responsable de la gestion de la consultation de l'industrie. Les parties auront trois (3) jours ouvrables pour régler le différend.
  - d. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.a. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au président du fournisseur participant et au sous-ministre adjoint de la direction générale de TPSGC responsable de la gestion de la consultation de l'industrie. Les parties auront cinq (5) jours ouvrables pour régler le différend.

- e. Dans le cas où les représentants des parties indiqués à l'article 2.d ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le litige, l'autorité contractante doit, dans les cinq (5) jours ouvrables, rendre une décision écrite qui doit comprendre une description détaillée du litige et les motifs qui justifient la décision prise par l'autorité contractante. L'autorité contractante doit transmettre une copie signée de cette décision au fournisseur participant.

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

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

**Nom de la personne :**

**Téléphone :**

**Courriel :**

**Signature :**

**Date :**

**IMPORTANT :** Les fournisseurs qui souhaitent participer au processus de consultation de l'industrie sur les SRTDPSS doivent accepter et signer le présent formulaire obligatoire.

On demande aux participants de transmettre le formulaire rempli par courriel à l'adresse suivante : [TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca).