



**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

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

Issuing Office - Bureau de distribution

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

Title - Sujet SRTDPSS	
Solicitation No. - N° de l'invitation HT426-144642/C	Date 2016-05-13
Client Reference No. - N° de référence du client HT426-144642	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$XF-008-30198
File No. - N° de dossier 008xf.HT426-144642	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2016-07-20	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Specified Herein - Précisé dans les présentes Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input checked="" type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Wong-Sing, Aaron	Buyer Id - Id de l'acheteur 008xf
Telephone No. - N° de téléphone (819) 420-2213 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 934-1235
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Santé Canada

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

Demande de renseignements n° 2

Table des matières

PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	7
1. Introduction	8
1.1 Nature de la présente demande de renseignements.....	8
2. Consignes à suivre pour répondre à la présente demande de renseignements.....	9
2.1 Nature et format des réponses demandées.....	9
2.2 Coûts associés aux réponses	9
2.3 Traitement des réponses	9
2.4 Activité de suivi :	9
2.5 Communication avec l'industrie.....	10
2.6 Contenu de la DDR	10
2.7 Format des réponses	10
2.8 Consultations	11
2.9 Soumission des réponses	11
2.10 Surveillant de l'équité.....	11
2.11 Conflits d'intérêts	12
2.12 DDR précédente.....	12
PARTIE II : RÉSULTATS DE LA PHASE D'ENGAGEMENT N° 1; GESTION DE L'INFORMATION, PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ; MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU PROGRAMME DES SSNA; VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE; ET APPROCHE D'ENGAGEMENT PROPOSÉE	13
3. Résultats de la phase d'engagement n° 1.....	14
3.1 Résumé de la DDR n° 1	14
3.2 Principales conclusions de la phase d'engagement n° 1	14
3.2.1 Solution de TI.....	14
3.2.2 Innovations relatives à la prestation de services : Capacité à modifier les règles applicables aux décisions dans le système	15
3.2.3 Libre-service pour les fournisseurs et les clients.....	15
3.2.4 Essais automatisés	15
3.2.5 Analyse des données.....	16
3.2.6 Vérification des demandes de paiement.....	16
3.2.7 Transmission et stockage des données	16

4. Gestion de l'information, protection des renseignements personnels et sécurité	17
4.1 Lois, règlements, politiques et normes.....	17
4.1.1 Exemple de parties d'énoncé des travaux.....	19
4.1.2 Orientation concernant la confidentialité en matière d'impartition	21
5. MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU PROGRAMME DES SSNA...26	
5.1 En quoi le programme de Santé Canada ressemble-t-il aux régimes d'assurance privés?	26
5.2 Comment Santé Canada estime qu'il diffère des régimes privés ou des autres régimes	26
5.3 Autres caractéristiques du Programme des SSNA	29
5.4 Interface des systèmes de Santé Canada.....	30
5.5 Réponses supplémentaires aux questions de l'industrie.....	31
6. VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE	36
7. APPROCHE D'ENGAGEMENT PROPOSÉE	37
7.1 Stratégie d'engagement	37
7.2 Calendrier d'engagement.....	39
7.3 Activités de la phase d'engagement n° 2 en plus de la DDR n° 2.....	40
PARTIE III : QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE	42
8. Questions à l'intention de l'industrie	43
8.1 Questions techniques	43
8.1.1 Solution de TI.....	43
8.1.2 Innovations relatives à la prestation de services : Capacité à modifier les règles applicables aux décisions dans le système	43
8.1.3 Libre-service pour les fournisseurs et les clients	43
8.1.4 Essais automatisés	44
8.1.5 Vérification des demandes de paiement.....	44
8.1.6 Transmission et stockage des données	45
8.1.7 Centres d'exception et processus.....	45
8.1.8 Approbation des demandes de paiement.....	45
8.2 Questions de nature commerciale	45
8.3 Questions sur le volet de participation autochtone	46
8.4 Question relative à l'approche d'engagement proposée.....	46
ANNEXE A : Glossaire des termes et des acronymes.....	47

ANNEXE B : Programme des services de santé non assurés Rapport annuel 2014-2015.....	49
ANNEXE C : Capacité des entreprises autochtones.....	51
ANNEXE D : Règles d'engagement.....	53
ANNEXE E : Formulaire d'inscription AUX Rencontres de groupes de travail n° 2	57
ANNEXE F : Rencontres de groupes de travail n° 2 Programme et calendrier provisoires.....	60

Objectif et contenu de la demande de renseignements

Le présent document constitue la demande de renseignements (DDR) n° 2 concernant les Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS) pour le compte de Santé Canada (SC). L'objectif de la présente DDR est d'amorcer le dialogue et d'obtenir de la rétroaction de l'industrie au sujet des SRTDPSS. Le contenu général de la présente DDR est le suivant :

- **PARTIE I – Processus de demande de renseignements** : Renseignements sur l'objet de la présente DDR et la procédure que l'industrie doit suivre pour y répondre.
- **PARTIE II – Résultats de la phase d'engagement n° 1; Gestion de l'information, protection des renseignements personnels et sécurité; modèle de prestation de services du Programme des services de santé non assurés (SSNA); volet de participation autochtone et Approche d'engagement proposée** : Résumé des conclusions de la DDR n° 1, Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie et Rencontres individuelles n° 1; Exigences de SC concernant la gestion de l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité; une description du modèle de prestation des SSNA, y compris des comparaisons aux régimes privés et à d'autres régimes ainsi que des réponses aux questions posées par l'industrie pendant la phase d'engagement n° 1; une description de la structure proposée du volet de participation autochtone; ainsi que de l'Approche d'engagement proposée.
- **Partie III – Questions à l'industrie** : Questions qui visent à obtenir de la rétroaction de l'industrie et qui permettront au Canada de définir ses exigences techniques, ses exigences commerciales et le volet de participation autochtone, en plus de l'informer de toute difficulté pouvant être envisagée par les répondants.
- **Annexe A – Glossaire des termes et des acronymes**
- **Annexe B – Rapport annuel 2014-2015 du Programme des services de santé non assurés**
- **Annexe C – Capacité des entreprises autochtones**
- **Annexe D – Règles d'engagement** : Les répondants qui souhaitent prendre part aux activités d'engagement supplémentaires doivent remplir, signer et retourner le présent formulaire.
- **Annexe E – Formulaire d'inscription pour les réunions des groupes de travail n° 2** : Les répondants qui souhaitent prendre part aux activités d'engagement supplémentaires doivent s'inscrire à l'aide du présent formulaire.
- **Annexe F – Programme et calendrier provisoires des rencontres de groupes de travail n° 2**

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

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

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

PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1. Introduction

Le présent document constitue la DDR n° 2 concernant les SRTDPSS pour le compte de SC.

L'objectif du projet SRTDPSS est de trouver, au moyen du processus d'approvisionnement, un entrepreneur du secteur privé qui gèrera une partie du Programme des SSNA de SC avec les systèmes et services requis pour le traitement et l'établissement des demandes de paiement des SSNA, la collecte de renseignements relatifs à la santé et la production de rapports sur ceux-ci, l'inscription et l'annulation de l'inscription des fournisseurs de services de santé et le soutien des centres d'autorisation préalable, de prédétermination et d'autorisation spéciale d'admissibilité aux SSNA. Ces systèmes et services doivent être en mesure de s'adapter et de se conformer aux politiques et aux règlements du Programme des SSNA, y compris les pratiques en matière de vérification, de production de rapports et de contrôle financier. Cela comprend la transition efficace vers un nouveau contrat de traitement des demandes d'ici le 1^{er} décembre 2019 (ou au plus tard d'ici le 1^{er} décembre 2020) afin de garantir que les services offerts aux clients des SSNA se poursuivent sans interruption.

Cette DDR n° 2 amorce la phase 2 d'engagement de l'industrie de ce projet d'approvisionnement; la première des trois phases prévues est déjà terminée.

L'objectif de la DDR n° 1 était d'informer l'industrie du besoin de SC en matière de SRTDPSS et de donner l'occasion à l'industrie de fournir de la rétroaction sur le besoin de même que sur les activités d'engagement subséquentes. Les réponses à cette DDR ont aidé le Canada à entamer un dialogue sur les exigences et les solutions envisageables.

L'objectif de la présente DDR n° 2 est de poursuivre les activités de la phase d'engagement n° 1 en résumant les commentaires de l'industrie reçus jusqu'à présent concernant les innovations technologiques existantes et les meilleures pratiques en matière de prestation de services, et d'échanger davantage de renseignements avec l'industrie concernant les exigences relatives au traitement des demandes de SC à l'appui de la prestation du Programme des SSNA. La présente DDR fournira à l'industrie l'occasion d'émettre des commentaires sur les exigences et les autres activités d'engagement. Les réponses à la présente DDR aideront le Canada à préciser davantage ses exigences.

Les rencontres de groupes de travail n° 2, qui porteront sur divers sujets techniques ainsi que sur le volet de participation autochtone, se dérouleront de façon concurrente avec la DDR n° 2.

1.1 Nature de la présente demande de renseignements

La présente n'est pas une demande de propositions (DP). Cette DDR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits dans la DDR ne doivent pas réserver de stocks ou d'installations ni affecter de ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. De plus, la présente DDR ne donnera pas lieu à la création de listes de fournisseurs. Ainsi, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à la présente DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'approvisionnement ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et services qui y sont décrits. Cette DDR ne vise qu'à obtenir de la rétroaction de l'industrie sur les éléments qui y sont décrits.

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

2.1 Nature et format des réponses demandées

On rappelle aux répondants que ce document est une DDR uniquement, et non pas une DP. En ce sens, ils sont priés de formuler leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, d'autres recommandations concernant la façon dont pourraient être satisfaits les exigences ou les objectifs décrits dans la présente DDR. Les réponses à cette DDR devraient également préciser clairement tout renseignement supplémentaire ou point à clarifier qu'il y aurait lieu d'inclure dans un futur document de DP. Les répondants sont également invités à commenter le contenu, la présentation ou l'organisation des documents préliminaires joints à la présente DDR. Les répondants doivent expliquer les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse. Tout renseignement promotionnel ou de type marketing soumis dans le cadre des réponses ne sera pas examiné.

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

2.2 Coûts associés aux réponses

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

2.3 Traitement des réponses

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

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

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

2.4 Activité de suivi :

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

Autres activités d'engagement : Cette DDR n° 2 fait partie de la phase d'engagement

n° 2, et diverses rencontres de groupes de travail n° 2 auront lieu simultanément. Pour en savoir davantage, veuillez consulter :

- Section 7.3 : Activités de la phase d'engagement n° 2 en plus de la DDR n° 2;
- Annexe E : Formulaire d'inscription pour les rencontres de groupes de travail n° 2.

Médias : Les médias ne peuvent pas participer aux réunions des groupes de travail.

2.5 Communication avec l'industrie

Pendant les autres activités d'engagement pour cette phase d'engagement, l'autorité contractante pourrait communiquer directement par courriel avec les représentants de l'industrie inscrits plutôt que d'afficher des avis supplémentaires sur le site Web du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG).

2.6 Contenu de la DDR

Les renseignements contenus dans le présent document sont en cours d'élaboration. C'est pourquoi les répondants ne doivent pas perdre de vue que de nouvelles exigences pourraient être ajoutées à tout appel d'offres que publiera éventuellement le Canada. Il se peut également que des exigences soient retirées ou modifiées. Les répondants sont toutefois invités à formuler des commentaires sur n'importe quel élément des documents provisoires. La DDR comprend aussi des questions particulières à l'intention de l'industrie.

2.7 Format des réponses

Page couverture : Si la réponse comporte plusieurs documents, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chacun des documents le titre de la réponse, le numéro de la DP, le numéro du volume et leur nom officiel complet.

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

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

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

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

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

2.8 Consultations

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

Autorité contractante : Aaron Wong-Sing
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Place du Portage III, 12C1,
11, rue Laurier,
Gatineau (Québec)
K1A 0S5

Courriel : TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca
Téléphone : 819-420-2213
Télécopieur : 819-934-1235

Suppléant :

Autorité contractante déléguée : Betty Cole
Téléphone : 819-420-2214

Il est préférable de communiquer par courriel.

2.9 Soumission des réponses

Délai de soumission des réponses et adresse d'expédition : Les organisations intéressées doivent présenter leur réponse à l'autorité contractante dont le nom est indiqué ci-dessus, au plus tard à l'heure et à la date indiquées à la page 1 du présent document (deux semaines après les rencontres de groupes de travail n° 2).

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

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

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

2.10 Surveillant de l'équité

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

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

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

Afin de s'acquitter de ses obligations, le surveillant de l'équité se verra autoriser l'accès aux réponses de l'industrie et à la correspondance connexe reçue par le Canada en vertu de la présente DDR (et toute DDR et DP subséquentes) et pourra, à titre d'observateur, assister aux activités d'engagement et de passation de contrats de suivi prévues mentionnées à la section 2.4 ci-dessus, de même qu'aux sections 7.2 et 7.3 ci-dessous.

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

Samson & Associés

2.11 Conflits d'intérêts

Sans limiter les droits du Canada en vertu de l'article 18 du document Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels (2016-04-04) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2003/21https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2003/21#conflit-d-interets>), qui formera une partie de l'éventuelle DP, les personnes suivantes du secteur privé qui ne sont pas employées par l'État ont participé à la préparation de l'éventuelle DP :

Alain Lavoie	Groupe ADGA
Andre Emmell	DKMS Technologies
Nadereh Mohajer	SI Systems / Monad Consulting
Afzal Mohammad	S.I. Systems
Angela Prouse	S.I. Systems
Chris Sheardown	S.I. Systems
Graham Wilson	S.I. Systems / Graham Wilson Consulting Inc

2.12 DDR précédente

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

Vous pouvez télécharger une copie du précédent avis d'information des SRTDPSS n° 1 (HT426-144642/B publié le 24 août 2015) sur le SEAOG à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-29420>.

**PARTIE II :
RÉSULTATS DE LA PHASE D'ENGAGEMENT N° 1;
GESTION DE L'INFORMATION, PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ;
MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU PROGRAMME DES
SSNA;
VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE; ET
APPROCHE D'ENGAGEMENT PROPOSÉE**

3. Résultats de la phase d'engagement n° 1

3.1 Résumé de la DDR n° 1

La DDR n° 1 a été publiée en mai 2015 et contenait des renseignements sur le Programme des SSNA de SC et les exigences opérationnelles générales des SRTDPSS ainsi qu'une liste de questions à l'intention de l'industrie d'intérêt pour TPSGC à titre d'autorité contractante, SC à titre de chargé de projet ainsi qu'AANC à titre d'autorité du volet de participation autochtone. Les questions portaient sur les sujets suivants :

- i) questions techniques sur les innovations en matière de TI et les meilleures pratiques de l'industrie;
- ii) questions sur la gestion des SSNA relatives à la prestation des services;
- iii) questions sur la transmission et le stockage des données;
- iv) assurance de la qualité;
- v) gestion du changement;
- vi) modèles d'établissement des coûts;
- vii) Volet de participation autochtone;
- viii) approche d'engagement.

La première DDR comprenait également une invitation à la séance d'information d'engagement de l'industrie n° 1, qui s'est tenue en septembre 2015 ainsi que l'occasion de s'inscrire à une rencontre individuelle n° 1 avec des représentants du gouvernement du Canada afin de permettre aux participants de préciser leurs réponses à la DDR n° 1 et de répondre aux questions de suivi du Canada.

3.2 Principales conclusions de la phase d'engagement n° 1

3.2.1 Solution de TI

En ce qui concerne la combinaison d'infrastructure de TI, d'architecture ou de plateforme et de logiciel, trois modèles ont été présentés à SC :

- i) un système indépendant entièrement personnalisé;
- ii) une solution commerciale pouvant être personnalisée à certains égards;
- iii) un modèle de services partagés pouvant aussi être personnalisé à certains égards.

Si, dans leurs soumissions, les soumissionnaires parviennent à démontrer qu'ils peuvent respecter les exigences de SC, chacune de ces solutions de TI est donc envisageable.

Dans la présente DDR, SC cherchera à explorer davantage ces solutions de TI afin de mieux comprendre les limites de chaque modèle lorsque les besoins et les exigences du Programme des SSNA ne correspondent pas entièrement aux normes et aux livres de commerce typiques de l'industrie. Par exemple, il est évident, selon les réponses de l'industrie, qu'il est possible de personnaliser, à certains égards, les modèles commerciaux

ainsi que les modèles de services partagés, mais que le degré de personnalisation possible demeure incertain.

D'après les réponses de l'industrie, il est clair qu'une solution indépendante entièrement personnalisée ne devrait pas constituer la première option de SC. Comme nous l'avons déjà mentionné, SC n'a aucune préférence, pourvu que chacun des modèles puisse prouver qu'il répond aux exigences énoncées.

SC évaluera si les exigences prévues par la loi, la réglementation et les politiques relatives à la sécurité des données et à la protection des données confidentielles des clients, établies par le GC, sont respectées. Pour obtenir davantage de renseignements, consultez la section 4.1 ci-dessous concernant les exigences de gestion des renseignements de SC.

3.2.2 Innovations relatives à la prestation de services : Capacité à modifier les règles applicables aux décisions dans le système

Il est très important pour SC d'être en mesure d'avoir recours à un administrateur à l'interne autorisé. Les représentants considèrent cette fonctionnalité comme étant la capacité de modifier les règles applicables aux décisions dans le système (p. ex. à la suite d'une modification apportée à une politique) sans avoir recours aux services d'un spécialiste en TI pour reprogrammer le système principal, ce qui engagerait des frais. SC souhaite que des utilisateurs autorisés à l'interne puissent rapidement et facilement apporter des changements au système conformément aux modifications faites aux règles et aux politiques d'admissibilité aux programmes. Ainsi, ces utilisateurs autorisés pourraient directement et rapidement mettre en œuvre des changements ponctuels et périodiques au système pour certains éléments de travail, comme :

- a) l'actualisation des données de la liste des médicaments;
- b) les nouvelles règles applicables aux décisions (p. ex. médicament « x » dorénavant considéré comme un médicament à usage restreint);
- c) les modifications au système sans devoir télécharger une nouvelle version du système ou y apporter des changements considérables.

Dans la présente DDR, SC cherchera à explorer davantage la façon dont cette fonctionnalité pourrait fonctionner pour les représentants du Programme des SSNA en particulier.

3.2.3 Libre-service pour les fournisseurs et les clients

L'aspect libre-service d'un portail Web a généré beaucoup d'enthousiasme chez les représentants de SC, qui considèrent cette fonctionnalité comme un moyen par lequel les fournisseurs de services pourraient directement exécuter plusieurs tâches comme l'inscription, la soumission de demandes de paiement, l'obtention de renseignements (communications) et la vérification de l'état du règlement de leurs soumissions – des tâches qui pourraient possiblement réduire le nombre d'interactions par d'autres modes de communication, comme des centres d'appels ou des processus manuels ou papier.

Dans la présente DDR, les représentants de SC continueront d'explorer les fonctionnalités d'un volet libre-service offert par les plus récentes innovations technologiques (comme un portail Web ou une passerelle) pour les fournisseurs de services ainsi que les clients.

3.2.4 Essais automatisés

Le fait que la solution puisse exécuter des essais à la suite d'une modification apportée aux règles applicables aux décisions ou d'une nouvelle version logicielle – a) sans rendre le système non disponible, et b) en étant en mesure de détecter les erreurs et les

changements défavorables non détectés aux fonctionnalités liées ou non liées – a suscité l'enthousiasme des représentants de SC.

Dans la présente DDR, les essais automatisés seront davantage explorés à titre d'exigences potentielles pour l'approvisionnement.

3.2.5 Analyse des données

SC a renoncé à son objectif d'approvisionnement relatif à l'analyse de données. SC devra cependant exiger que les données transactionnelles des SRTDPSS lui soient fournies. Il est donc nécessaire de faire appel à des capacités de stockage des données ou à un certain type de capacité du système à extraire des données du système transactionnel et à les transmettre à un système d'établissement de rapports.

Pour ce faire, SC exigera :

- l'extrait des données de sortie des SRTDPSS et l'enregistrement de celles-ci dans un entrepôt de données sur une base régulière;
- la création d'autres champs de données et d'autres valeurs qui permettraient de faire appel aux capacités de produire des rapports, telles que les antécédents des demandes des clients et de celles des fournisseurs des services de soins; et ce au-delà du traitement des demandes.

3.2.6 Vérification des demandes de paiement

Les méthodes de facturation jouent un rôle important lorsque vient le temps de détecter les pratiques de facturation inhabituelles, un exercice essentiel pour garantir la bonne gouvernance des fonds publics. Dans cette deuxième DDR, les représentants de SC exploreront davantage les meilleures pratiques de l'industrie en matière de vérification des demandes et se concentreront davantage sur les possibilités de détection des irrégularités en temps réel.

3.2.7 Transmission et stockage des données

TRANSMISSION DES DONNÉES

La capacité de joindre des documents justificatifs (images diagnostiques, résultats de tests en laboratoire, etc.) aux demandes est particulièrement importante pour les représentants de SC. Peu importe le mode de transmission des données adopté, celui-ci doit respecter les normes du GC relativement à la sécurité des données et à la protection de la confidentialité des clients (consulter la section 4.1 ci-dessous pour obtenir plus de détails sur les exigences de gestion de l'information de SC).

STOCKAGE DES DONNÉES

Dans la présente DDR, SC cherchera à explorer davantage les innovations technologiques relatives à la transmission et au stockage des données afin de déterminer les moyens les plus rentables et les plus efficaces de stocker localement des données ou de stocker des données partagées en toute sécurité pour les soumissions de demandes, les dossiers médicaux, les rayons X et d'autres documents. Pour aider les participants de l'industrie à mieux comprendre les exigences de SC, les exigences de sécurité des données et de confidentialité des clients sont précisées dans la section 4.0 ci-dessous.

4. Gestion de l'information, protection des renseignements personnels et sécurité

Tous les partenaires de SC et les tiers qui gèrent les prestations du Programme des SSNA de SC, que ce soit en tout ou en partie, ainsi que ceux qui consultent, traitent ou stockent des renseignements clients sensibles de niveau « Protégé B » doivent accepter, au minimum, les exigences suivantes :

4.1 Lois, règlements, politiques et normes

En vertu des modalités de tout contrat conclu avec le soumissionnaire retenu, le Canada vérifiera que la mise en œuvre des services des renseignements et de traitement des demandes de remboursement pour les services de santé de l'entrepreneur satisfait aux lois, aux règlements, aux politiques et aux normes du Canada concernant la gestion de l'information, la sécurité de la TI, la confidentialité des clients, la sécurité physique et personnelle et l'accès aux renseignements, ainsi qu'à toutes les lois, règlements, politiques et normes relatives à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à l'élimination des données ainsi qu'aux limites imposées aux utilisations secondaires des données.

GESTION DE L'INFORMATION

On s'attend à ce que le contrat pour les services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé souligne que le transport, l'entreposage et la conservation de tous les documents doivent être effectués conformément à la *Politique sur la gestion de l'information* du Conseil du Trésor du Canada (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>), au *Manuel de la sécurité industrielle* de TPSGC (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/msi-ism/index-fra.html>) et au guide *Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés* de la Gendarmerie royale du Canada [GRC] (g1-009 http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/res-lim/pubs/g1-009_e.pdf).

CONSERVATION DES DOSSIERS

On s'attend également à ce que le contrat indique que l'entrepreneur doit se conformer à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* en ce qui concerne la conservation et l'élimination de dossiers. Le fournisseur sera obligé, en vertu du contrat, de conserver tous les dossiers papier et électroniques des SRTDPSS conformément aux politiques de gestion de l'information, de protection des renseignements et de conservation et d'élimination des dossiers du GC pour lesquelles les liens sont fournis dans la section 4.1 ci-dessous.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les participants de l'industrie peuvent également prévoir que le Canada indiquera que l'entrepreneur des SRTDPSS, ses agents et ses sous-traitants doivent gérer les renseignements et les données de façon à respecter les exigences juridiques et opérationnelles du Canada en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (<http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>) et de la *Politique sur la protection de la vie privée* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>) et du *Manuel sur la sécurité industrielle* (présenté ci-dessus) ainsi que de TOUTE autre disposition relative à la confidentialité et à la sécurité contenue dans les documents contractuels – et garantissant ainsi que les renseignements :

- i) sont uniquement utilisés aux fins prévues;
- ii) sont uniquement dévoilés aux personnes autorisées; que

- iii) TOUTES les données (y compris les copies de sécurité) sont conservées au Canada (transmission et conservation) en tout temps; et
- iv) toutes les données sont séparées de façon logique des autres livres de commerce de l'entrepreneur (c.-à-d. les autres clients de l'entrepreneur).

Le contrat précisera également que toute donnée client personnelle recueillie à des fins de gestion du Programme des SSNA relève du GC qui devient le dépositaire légal des renseignements. À l'expiration du contrat, l'entrepreneur ne possédera aucun droit légal sur les renseignements et devra les détruire ou les transférer au GC de la façon précisée par celui-ci.

ACCÈS À L'INFORMATION

Le contrat indiquera que le Canada est lié par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Politique sur l'accès à l'information* pertinente du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>) et, par conséquent, est juridiquement tenu de répondre aux demandes d'accès à l'information pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur devra disposer de personnel et de processus pour soutenir le GC relativement au traitement de ce genre de demandes.

SÉCURITÉ DES DONNÉES

L'entrepreneur des SRTDPSS gérera des renseignements classifiés au minimum « PROTÉGÉ B » conformément aux normes en matière de gestion et de classification de l'information du GC. L'information traitée comprendra des renseignements de nature délicate sur les clients des SSNA, notamment des renseignements personnels et médicaux, les renseignements financiers liés aux demandes de paiement de soins de santé et la correspondance relative aux processus opérationnels. La divulgation non autorisée de renseignements pourrait occasionner des préjudices graves aux personnes concernées; selon la nature de la divulgation, la compromission de la confidentialité pourrait discréditer le GC.

Dans le cadre de ses exigences de sécurité physique, l'entrepreneur devra :

- accepter que ses locaux soient inspectés par des représentants autorisés du GC pour garantir la conformité aux exigences indiquées ci-dessus; au minimum, un représentant en sécurité de SC réalisera une inspection biannuelle pour garantir le maintien de la certification du GC pour les locaux, mais aussi à n'importe quelle fréquence et à tout moment requis par les représentants ministériels ou par les représentants du GC;
- fournir les détails de configuration de ses systèmes et de ses installations physiques aux représentants en sécurité de la TI du Ministère;
- garantir que les membres du personnel de l'entrepreneur, de ses sous-traitants et de ses partenaires qui fournissent des services administratifs, de soutien ou de maintenance relatifs à l'infrastructure de TI ou aux ressources d'information et qui, par conséquent, ont accès aux données confidentielles des clients de SC classifiées « PROTÉGÉ B » ou supérieures, possèdent une habilitation de sécurité au moins de niveau CONFIDENTIEL (niveau I), conformément à la Norme sur la sécurité du personnel du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- adhérer au document G1-009 – *Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés* de la GRC lorsqu'il participe au transport physique des données confidentielles des clients de SC : http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/res-lim/pubs/g1-009_f.pdf

EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ PARTICULIÈRES AUX TI

Outre les exigences ci-dessus, l'entrepreneur retenu :

- doit permettre l'inspection et la vérification de la sécurité de son infrastructure de TI par le GC, au besoin et au moment voulu;
- doit avoir en place un programme de sécurité des TI doté de mesures administratives générales et de concepts et philosophies de gestion des risques prévus dans la Norme opérationnelle de sécurité du Secrétariat du Conseil du Trésor : Gestion de la sécurité des TI : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328§ion=text>.
- Les contrôles techniques et les procédures indiqués dans le document de conseils en matière de sécurité des TI du Centre de la sécurité des télécommunications Canada ITSG-33 requis pour obtenir le profil de sécurité PBMM (PROTÉGÉ B/Intégrité moyenne/Disponibilité moyenne) doivent être mis en place : <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/265/html/25842>.
- Exigences en matière de sécurité de la connexion au réseau ou de sécurité de la transmission de données :
 - L'accès au réseau de SC/Agence de la santé publique du Canada (si nécessaire) :
 - doit se faire au moyen d'une voie de communication sécurisée fournie par Services partagés Canada, à chaque accès ou connexion au réseau de SC, conformément aux exigences techniques et de sécurité;
 - doit faire appel à des technologies de chiffrement ou à des supports chiffrés pour les fichiers numériques contenant des renseignements de niveau « PROTÉGÉ B » lors du transport ou avant le stockage des renseignements;
 - doit divulguer sur-le-champ tous les incidents de sécurité qui compromettent les ressources d'information de SC ou qui concernent la consultation ou la divulgation non autorisées de ces ressources (sans égard à la gravité);
 - doit permettre l'ajout de toute mesure de contrôle supplémentaire chaque fois que l'exige SC lorsque la sensibilité des données est de niveau « élevé ».

RÈGLE DE LA LAISSE DE HAUTE MER

Dans de nombreux cas, la disposition ou la règle la plus stricte a préséance lorsque les dispositions ou les règles de la politique juridiques et réglementaires se chevauchent.

4.1.1 Exemple de parties d'énoncé des travaux

Remarque : Les exigences de sécurité, de confidentialité et de gestion de l'information présentées ci-dessous sont fournies à titre indicatif seulement et ne correspondent pas nécessairement au texte final des exigences de SC pour cet approvisionnement. Elles utilisent cependant la formulation utilisée dans les contrats du GC pour les services de traitement des demandes impartis à l'industrie privée.

L'entrepreneur doit au moins :

- a) stocker les renseignements personnels sous format électronique de manière à ce qu'un mot de passe (ou un autre mécanisme de contrôle) soit requis pour accéder au système ou à la base de données où sont stockés les renseignements personnels;
 - b) veiller à ce que les mots de passe ou les autres moyens d'accès aux renseignements personnels ne soient fournis qu'aux personnes qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux;
 - c) ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) le stockage des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité contractante;
 - d) protéger les bases de données ou les systèmes informatiques qui emmagasinent les renseignements personnels contre un accès externe de manière à protéger les renseignements très protégés et de nature délicate;
 - e) faire une sauvegarde et une mise à jour de tous les dossiers au moins une fois par jour;
 - f) mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité et de protection raisonnables que le Canada demande de temps à autre;
 - g) aviser immédiatement l'autorité contractante de toute infraction à la sécurité (p. ex. un accès, un usage ou une divulgation non autorisés de renseignements) ou de tout incident pouvant mettre en danger la sécurité ou l'intégrité des dossiers, des systèmes ou des installations où des renseignements personnels sont conservés. Si une infraction se produit, l'entrepreneur ou le sous-traitant devra immédiatement prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour limiter l'étendue des répercussions possibles ou pour résoudre le problème et empêcher celui-ci de se reproduire. Le Canada peut exiger de l'entrepreneur qu'il prenne des mesures précises pour régler le problème et éviter qu'il se reproduise, et pourrait invoquer les dispositions de la présente entente relatives à la suspension ou à la résiliation du contrat pour manquement.
-
- 1. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat. Cela permet que seules les personnes possédant la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à ces bases de données, grâce à un mot de passe ou à d'autres moyens (comme des mesures de contrôle biométrique).
 - 2. 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 aucune autre base 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.
 - 3. 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.
 - 4. 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.
 - 5. 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.

4.1.2 Orientation concernant la confidentialité en matière d'impartition

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* définit les renseignements personnels de la façon suivante : « Les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable [...] ». Ce qui constitue un renseignement personnel a été clarifié par une décision rendue par la Cour fédérale : un renseignement personnel est un renseignement qui concerne un individu identifiable s'il y a de fortes possibilités que celui-ci puisse être identifié à l'aide du renseignement ou en combinaison avec des renseignements provenant d'autres sources. Par exemple, un tiers pourrait indiquer qu'il ne recueille pas de renseignements personnels comme des noms et des adresses, mais pourrait recueillir des renseignements qui pourraient être considérés comme des renseignements personnels en fonction du contexte (p. ex. si ces renseignements sont utilisés en combinaison avec d'autres renseignements pouvant identifier une personne) et d'autres renseignements recueillis.

Dans le cadre de son évaluation suivant l'attribution du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- possède un cadre de gouvernance de la confidentialité ou un manuel de gestion de la confidentialité et, le cas échéant, en quoi consiste la portée de ce cadre ou de ce manuel;
- possède des politiques de dépersonnalisation ou d'anonymisation.

4.1.2.1 Responsabilité

La responsabilité est un principe clé du droit relatif au respect de la vie privée. Pour être responsable, une organisation doit être en mesure de démontrer comment elle traite les données confidentielles de ses clients et expliquer pourquoi elle les traite ainsi. Cela peut s'avérer difficile en raison des nombreuses interactions entre les tiers comme les fabricants d'appareils, les plateformes sociales, les applications de tiers et autres.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- met en œuvre des mesures pour garantir et surveiller sa responsabilité;
- a conclu des ententes de confidentialité avec des tiers, comme les fournisseurs d'accès Internet tiers, grâce auxquels les données sont transmises et qui peuvent recueillir et divulguer ces renseignements;
- fait appel à des sous-traitants dans le cadre du traitement des avantages et de la prise de décision à cet effet et, le cas échéant, s'il met en œuvre des mesures pour gérer la responsabilité;
- possède une politique relative aux ententes de confidentialité (p. ex. demander aux employés et aux sous-traitants de signer des énoncés de confidentialité ou de non-divulgaration).

4.1.2.2 Copies de secours du système ou de la base de données

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- fait appel à des mesures de confidentialité et de surveillance pour les copies de secours des systèmes et des bases de données, l'entreposage des documents papier, le déchiquetage (sécuritaire) et la numérisation. Remarque : la responsabilité quant à ces copies de secours doit être établie.

4.1.2.3 Établir le contrôle

Comme nous l'avons mentionné, SC doit continuer d'exercer un contrôle sur les renseignements personnels ou d'autres dossiers qui sont transférés à l'entrepreneur et, au besoin, sur les renseignements (sous forme papier et électronique) recueillis, créés, obtenus ou conservés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat. L'établissement de ce contrôle est nécessaire pour permettre à SC de satisfaire aux obligations réglementaires en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Canada doit conserver le contrôle sur la création, la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et l'élimination des renseignements personnels couverts par le contrat.

Le gouvernement a également l'obligation d'inclure d'autres dispositions précises relatives à la protection de la confidentialité dans son entente contractuelle pour garantir que l'impartition de programmes et de services gouvernementaux n'entraîne pas une réduction de la protection de la confidentialité pour la population canadienne ou pour tout bénéficiaire d'un programme fédéral.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- possède des mesures de confidentialité ou des plans de gestion de la confidentialité qui reconnaissent que son client, dans ce cas-ci SC, exercera un contrôle absolu sur les renseignements personnels créés, recueillis, communiqués et stockés dans le cadre du contrat.

4.1.2.4 Collecte

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, SC doit établir l'autorité en ce qui concerne la collecte de tous les renseignements personnels. Les renseignements personnels recueillis doivent être directement liés à un programme ou à une activité.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada souligne également que l'autorité doit être une autorité juridique. Cela signifie que toutes les collectes de renseignements personnels dans le cadre des activités de gestion du contrat relatif aux SRTDPSS doivent se faire aux seules fins du contrat. Et ces fins doivent être connues et approuvées par SC.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- a garanti qu'il ne recueillera pas de renseignements (y compris des renseignements dépersonnalisés ou des renseignements anonymisés) à des fins autres que celles de gérer les services de traitement des demandes de paiement pour lesquels le contrat a été conclu; cela exclut les fonctions d'analyse pour les propres besoins du fournisseur ou de l'entrepreneur.

4.1.2.5 Avis de confidentialité

La Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada indique que les personnes doivent être informées, lors de la collecte, de la nature des renseignements personnels recueillis et de l'usage qui en sera fait.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- applique des mesures pour afficher bien en vue un avis de confidentialité pour la clientèle des Premières Nations et inuite des SRTDPSS.

4.1.2.6 Usages secondaires

Les usages secondaires des données des clients sont habituellement interdits. Le recours à un fournisseur de services tiers peut entraîner la génération de nouveaux types de flux de données et de renseignements, y compris des métadonnées, qui peuvent devenir disponibles pour le fournisseur de services, les sous-traitants et d'autres tiers. SC doit être l'autorité en contrôle et interdit tout usage secondaire des renseignements recueillis par les services de tiers. Les renseignements recueillis auprès des clients et des fournisseurs de SC doivent uniquement être utilisés aux fins permises par le contrat, qui sont les mêmes fins originales autorisées ou fins cohérentes établies par le programme de SC.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- possède des politiques relatives à l'application de mesures d'utilisation et de divulgation appropriées afin de gérer correctement les renseignements recueillis en vertu de ce contrat précisément aux fins d'exécution des travaux nécessaires en vertu d'un contrat.

4.1.2.7 Capacité d'appliquer le paragraphe 9(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

La Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada exige qu'un dossier soit joint au fichier de renseignements personnels pour consigner les fins de divulgation non énumérées dans la table des matières des fichiers de renseignements personnels.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- dispose de moyens d'enregistrer et de conserver un fichier de données contenant des renseignements confidentiels sur les clients dans son système des SRTDPSS afin d'enregistrer les divulgations.

4.1.2.8 Capacité à se conformer aux exigences de conservation et d'élimination

La Loi sur la protection des renseignements personnels et *la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* contiennent les exigences du gouvernement du Canada relativement à la conservation et à l'élimination des renseignements.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- possède la capacité à se conformer aux exigences de conservation et d'élimination des renseignements personnels dans le système des SRTDPSS.

4.1.2.9 Processus d'authentification

Les processus d'authentification servent à respecter les besoins et la confidentialité des clients et des fournisseurs.

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- applique des mesures pour garantir l'anonymat ou le pseudo-anonymat ou pour découpler les renseignements personnels de la personne à laquelle ils sont associés;
- applique des mesures pour autoriser et authentifier les utilisateurs qui traiteront les données confidentielles des clients.

4.1.2.10 Contrôles de l'accès

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- a recours à des contrôles d'accès pour limiter l'accès aux utilisateurs autorisés, y compris les types de fonctions que les utilisateurs autorisés ont le droit d'exercer;
- applique des mesures ou des politiques de gestion du contrôle d'accès;
- suit des normes ISO/IEC.

4.1.2.11 Processus de vérification

Dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- applique des mesures pour conserver les journaux de vérification ainsi que les dossiers créés, protégés et conservés afin de vérifier que tous les accès sont autorisés;
- applique des mesures pour conserver les éléments de preuve;
- applique des mesures pour surveiller l'accès (affichage et modification), détecter la mauvaise utilisation et enquêter sur les atteintes à la vie privée;
- applique des mesures pour stocker de façon sécuritaire les journaux de vérification.

4.1.2.12 Séparation des renseignements personnels sensibles

Le contrat exigera probablement la séparation des renseignements sensibles sur les clients du GC qui sont classifiés au niveau « PROTÉGÉ B » ou à un niveau supérieur. L'entreprise devra donc procéder à une séparation de toutes les autres archives de données qu'elle pourrait posséder en utilisant une séparation ou un chiffrement des données logique ou physique. Le chiffrement peut offrir un degré de séparation élevé afin de protéger les renseignements personnels et les autres informations à caractère sensible.

Par conséquent, dans le cadre de son évaluation suivant la passation du contrat, SC cherchera à déterminer si l'entrepreneur ou le fournisseur des SRTDPSS :

- applique des mesures de contrôle pour séparer correctement les données des clients de SC;
- applique des mesures de chiffrement pour transmettre les données sur des réseaux non sécurisés et sur des appareils de stockage;
- applique d'autres mesures de chiffrement pour d'autres technologies de stockage, comme des réseaux de stockage ou des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) afin de garantir un haut degré de séparation.

4.1.2.13 Inspections

Le Canada demandera probablement que ses agents se voient accorder l'accès aux sites de l'entrepreneur afin de mener des inspections relatives à la confidentialité et à la sécurité des données. Remarque : La fréquence à laquelle ces visites seront effectuées et les conditions selon lesquelles elles auront lieu n'ont pas encore été déterminées.

4.1.2.14 Atteinte à la vie privée : détection, réponse, récupération et avis au Canada

Il est extrêmement important que les ententes d'impartition comprennent des mesures pour détecter les atteintes à la protection des données, et qu'elles décrivent les procédures requises pour y répondre et récupérer les renseignements lorsqu'une atteinte à la confidentialité ou à la sécurité a lieu. Les mesures de détection, de réponse et de récupération ciblent principalement l'accès non autorisé aux renseignements personnels ou sensibles ainsi que l'utilisation ou la divulgation inadéquates de ceux-ci, et les mesures appropriées à prendre lorsque ce genre d'incidents se produit.

SC demande également que toute atteinte à la confidentialité soit signalée au GC par l'intermédiaire du *Secrétariat du Conseil du Trésor* et du *Commissariat à la protection de la vie privée du Canada*. Par conséquent, il est impératif que l'entrepreneur des SRTDPSS avise SC et l'autorité contractante de toute atteinte à la confidentialité.

5. MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU PROGRAMME DES SSNA

À la suite des commentaires reçus des participants de l'industrie lors des activités de la phase d'engagement n° 1, il est devenu évident que l'industrie cherchait à mieux harmoniser le Programme des SSNA de SC à ses secteurs d'activité habituels. Les représentants de SC ont indiqué que cette harmonisation n'est probablement pas attribuable aux différences entre les modèles de prestation des services du GC et ceux du secteur privé. Il serait donc bénéfique de souligner ces différences afin de donner à l'industrie un meilleur aperçu de la façon dont le Programme des SSNA de SC fonctionne.

5.1 En quoi le programme de Santé Canada ressemble-t-il aux régimes d'assurance privés?

Le programme de SC s'harmonise aux assurances privées, car il offre des médicaments couverts sans restriction là où les demandes de traitement, d'équipement et de services sont réglées de façon automatique. Ce service est actuellement imparti sensiblement de la même façon qu'un promoteur de régime interagit avec l'assureur et le responsable du traitement des demandes de paiement.

Les éléments suivants, que l'on retrouve chez les assureurs privés, s'appliquent également à SC dans le cadre de son programme :

- faire appel à un moteur de prise de décisions pour traiter les demandes de paiement de façon automatique, si possible;
- avoir accès à un réseau de fournisseurs qui peut transmettre les demandes en respectant les normes de l'industrie;
- mettre à jour les renseignements sur les clients à partir d'une source distincte, sensiblement de la même façon qu'un promoteur de régime envoie des mises à jour sur les employés;
- payer les fournisseurs de façon automatisée;
- communiquer l'état des demandes de paiement à l'aide de relevés de demandes de paiement.

5.2 Comment Santé Canada estime qu'il diffère des régimes privés ou des autres régimes

En vertu du Programme des services de santé non assurés (SSNA) de SC :

- a) Le ministère doit appuyer la ministre dans sa responsabilité devant le Parlement canadien; et ce, sur un large éventail de variables qui peuvent ne pas être généralement mesurée par les régimes d'assurance traditionnels tels que: les taux de refus, le nombre d'appels, et le nombre de décisions annulées pour n'en nommer que quelques-unes.
- b) Le mandat du Programme des SSNA a différents objectifs. Comme pour les assurances privées offertes par un promoteur de régime, SC cherche à offrir un système de gestion des prestations qui soit rentable. Cependant, les résultats en matière de santé des clients sont pareillement évalués et pris en considération dans le processus de prise de décisions. En tant que résultats tangibles, les décisions relatives au règlement de demandes de prestations exigeant une autorisation préalable et comportant des exceptions sont gérées au cas par cas. Les programmes et politiques sont fréquemment révisés afin de garantir que les objectifs des résultats relatifs à la santé sont atteints en même temps que les

objectifs financiers. Le programme de lutte contre l'abus de médicaments sur ordonnance, dans le cadre duquel les clients, les prescripteurs, les fournisseurs et les médicaments sont évalués afin de déceler les ordonnances inappropriées ainsi que l'exécution inappropriée des celles-ci et d'en faire la gestion en imposant des limites à certaines catégories de médicaments, en est un bon exemple. Comme les nouveaux programmes et les politiques seront élaborés, les règles utilisées pour statuer sur la demande devront également être mis à jour rapidement pour rencontrer les objectifs du programme. À cette fin, on voit que l'accès à un moteur de règles flexibles, où le personnel autorisé de Santé Canada pourra créer et modifier les règles en temps réel sera un moyen de refléter la nature dynamique des politiques et des programmes.

- c) Les prestations du Programme des SSNA de SC comprennent une partie des prestations ouvertes pour lesquelles les demandes de paiement sont automatiquement réglées par un système électronique actuellement fourni sous contrat à SC. Toutes les demandes de paiement exigeant une autorisation préalable, y compris tous les secteurs de prestations, sont révisées et approuvées par le personnel de SC, qui fait appel au centre des exceptions approprié du centre d'appels directement soutenu par le système de traitement des demandes de paiement. Ce processus repose grandement sur les processus papier et par télécopieur afin de demander et de saisir les renseignements et les signatures nécessaires des fournisseurs, y compris les prescripteurs, les dentistes et les pharmaciens. Même si SC conservera cette capacité, les utilisateurs autorisés ont besoin d'un système qui puisse offrir un accès en temps réel à la demande, à l'historique de demandes de paiement du client, aux décisions clés prises lors de précédentes demandes de paiement, aux détails du fournisseur et à l'historique médical et dentaire du client pour prendre la bonne décision relativement aux demandes de paiement. À titre d'exemple, le Centre des exceptions pour médicaments a traité 125 000 demandes de paiement en 2015. Ces demandes ont été partagées de façon égale entre les demandes de paiement pour médicaments à usage restreint, dont les critères sont prédéfinis, et les exceptions, pour lesquelles le traitement ne figure pas sur la liste des prestations actuelle. Dans les deux cas, une décision au cas par cas doit être prise par l'analyste des prestations et le personnel de la pharmacie. Pour le moment, plusieurs secteurs de prestations doivent être entièrement préapprouvés lorsque les besoins en matière de renseignements sont plus importants que dans le cas du traitement classique des demandes de paiement. Étant donné le processus de travail existant, on voit que SC pourrait bien avoir besoin d'un système ou d'une solution informatique qui irait au-delà d'un simple système de traitement de demande pour exiger aussi la possibilité de gérer le processus décisionnel relativement au traitement des demandes de façon dite longitudinale; et ce en tirant profit des données contenues dans le dossier du client.
- d) La rémunération relative aux demandes de paiement se fait en totalité, conformément à la politique et aux lignes directrices sur l'établissement des prix du Programme des SSNA, et le paiement est fait directement aux fournisseurs plutôt que de rembourser les montants maximaux aux clients.
- e) Les bénéficiaires du Programme des SSNA de SC sont couverts à vie, contrairement aux régimes d'assurance classiques où la couverture est uniquement appliquée pendant les périodes d'emploi.
- f) Les clients admissibles au Programme des SSNA de SC sont les personnes faisant partie des Premières Nations et la population inuite inscrites. Les clients

sont inscrits ou reconnus sur une base individuelle et ne paient ni prime, ni franchise, ni quote-part relativement aux coûts de la demande de paiement. Les fonctions d'inscription des membres des Premières Nations et de la reconnaissance des Inuit ne relèveront pas de la compétence de l'entrepreneur. De plus, les enfants de moins d'un an sont admissibles aux prestations en vertu d'un parent ou d'un tuteur légal qui est, par contre, nécessairement inscrit ou reconnu.

Remarque : Les résultats tangibles de cette politique ont plusieurs répercussions, principalement sur les fournisseurs. Premièrement, les fournisseurs ne seront pas remboursés jusqu'à ce que la demande de paiement soit approuvée et que le paiement soit fait. Il y a peu de demandes de remboursement des clients. Comme le client n'a aucun intérêt financier dans ce processus, comparativement à une assurance privée et à la franchise du membre, les fournisseurs jouent un rôle plus important dans la transaction. Cela nécessite également d'examiner plus en détail les fournisseurs, car le client n'est pas vérifié de la même manière dans le cadre des processus relatifs aux assurances privées. Le client ne sait pas ce qui est compris dans la demande de paiement et ne participe pas au remboursement comme dans les régimes d'assurance privés.

- g) Le Programme des SSNA de SC offre une couverture exclusive aux membres des Premières Nations et aux Inuits inscrits qui ne sont pas couverts par des ententes ou des organisations axées sur la santé des Premières Nations ou inuites. Le Programme est offert partout au pays et à tous les groupes d'âge, peu importe le contexte économique et social ou l'état de santé des personnes.
- h) Les demandes de paiement sont gérées par le responsable du traitement de ces demandes, tandis que l'admissibilité des clients et les versements (approbations) sont gérés par SC. L'admissibilité de certains clients à certaines prestations est automatisée. Les règles régissant ces décisions automatisées sont définies par SC et sont sujets à être modifiés avec l'évolution des recherches médicales.
- i) Il n'y a aucun régime familial prévu par le Programme des SSNA de SC. Chaque personne admissible, après avoir présenté une demande ou après que son tuteur légal a déposé celle-ci, se voit attribuer un identifiant unique (numéro d'inscription), et toutes les demandes de paiement sont liées à ce numéro. Les enfants âgés de moins d'un an sont représentés par l'identifiant de l'un de leurs parents inscrits. Le Programme des SSNA de SC ne prévoit aucune couverture des conjoints ni des personnes à charge.

Remarque : Les enfants âgés de moins d'un an sont couverts par leur parent ou leur tuteur légal et sont représentés par un identifiant temporaire. Lorsqu'ils se voient attribuer un numéro après avoir atteint l'âge d'un an, ce renseignement doit être transféré au compte qui portera leur nouveau numéro d'inscription.

- j) Le Programme des SSNA de SC ne contient aucun forfait de couverture des soins de santé. L'admissibilité aux prestations est fondée sur la nécessité médicale. Les représentants de SC déterminent si le test de nécessité médicale a été respecté conformément au cadre stratégique.
- k) Les fonds proviennent du Trésor du GC, qui découle des recettes fiscales générales du gouvernement. Les représentants du gouvernement, par conséquent, doivent bien gérer ces fonds; ils doivent donc respecter de

nombreuses exigences juridiques de signalement et de transparence à des fins d'établissement de rapports destinés au public.

- l) À titre de programme national mandaté par le gouvernement fédéral et fondé sur des fonds publics, le Programme des SSNA de SC possède un processus d'appel officiel qui doit être ouvert et transparent. Les décisions sont assujetties à la législation sur l'accès à l'information.
- m) Bien qu'il incombe à SC d'être un bon gestionnaire des fonds publics qu'il gère et de rechercher des façons plus efficaces et plus rentables d'offrir les services du Programme des SSNA. Son principal objectif est d'atteindre de meilleurs résultats en matière de santé pour les bénéficiaires.
- n) Un bénéficiaire du Programme des SSNA peut devenir inactif pour plusieurs raisons. Dans ce cas, les renseignements du compte des SRTDPSS inactif doivent demeurer dans le système à des fins d'analyse de l'historique. Ils ne devraient cependant plus être utilisés pour les activités de routine, comme la recherche ou le listage de clients.
- o) L'admissibilité d'un bénéficiaire au Programme des SSNA et, par conséquent, les droits qui y sont rattachés, peuvent être modifiés par la loi, une politique ou une entente intergouvernementale (comme l'Accord-cadre tripartite de la Colombie-Britannique). Dans le cas où un segment ou une partie des bénéficiaires du Programme des SSNA de SC cessent d'être couverts par le programme du gouvernement fédéral, les données doivent être transférées au régime remplaçant.

5.3 Autres caractéristiques du Programme des SSNA

<i>Fondement politique :</i>	Une caractéristique essentielle de la politique du Programme est que celui-ci doit veiller à la prestation des soins de santé nécessaires; cela signifie que les décisions sont prises au cas par cas et sont fondées sur les renseignements disponibles et les justifications éloquentes. Comme il y a plusieurs objectifs, les politiques et les programmes sont constamment évalués et mis à jour afin de respecter les besoins actuels des Premières Nations et des Inuits. Au cours d'une année, plusieurs nouvelles politiques sont mises en œuvre, et d'autres sont supprimées à mesure que le programme essaie de suivre la cadence de l'évolution rapide du milieu de la santé. Les systèmes qui soutiennent ces politiques doivent être suffisamment souples pour s'adapter aux besoins changeants en matière de renseignements, de flux de travaux et de processus, au besoin. Une approche de ce genre peut être difficile à automatiser et exige un plus grand degré d'intervention humaine afin que les décisions soient prises manuellement.
<i>Uniformité à l'échelle nationale :</i>	Le Programme des SSNA de SC relève du gouvernement fédéral et non des gouvernements provinciaux ou territoriaux; par conséquent, on s'attend à ce que les normes de prestation des services et la couverture soient uniformes à l'échelle nationale, malgré le fait que le Programme dépend des professionnels en soins de santé qui sont régis par les gouvernements provinciaux ou territoriaux ainsi que les ordres professionnels. Le Programme prend en considération les préoccupations régionales ainsi que les différences des régimes provinciaux et territoriaux dans la mesure du

	possible.
<i>À l'intérieur et à l'extérieur des réserves et des communautés :</i>	Le Programme des SSNA de SC offre une couverture des soins de santé à tous les membres des Premières Nations inscrits habitant au Canada, qu'ils résident à l'intérieur ou à l'extérieur des réserves ainsi qu'à tous les Inuits reconnus (à l'intérieur et à l'extérieur des communautés) qui voyagent en dehors des territoires. Ces personnes âgées de plus d'un an sont inscrites avec leur propre numéro d'identification, pourvu qu'elles en aient demandé un.
<i>Transférabilité des prestations :</i>	En vertu d'une couverture des soins de santé provinciale et territoriale normale, les coûts de soins de santé ne seront pas couverts dans un nouveau lieu de résidence, à moins que la personne n'ait habité dans cette nouvelle province ou ce nouveau territoire pendant une certaine période établie; par conséquent, cette personne devra demander un remboursement en fonction de son ancien lieu de résidence. En vertu du Programme des SSNA de SC, la couverture est transférable et est fondée sur un point de service. Les clients peuvent donc accéder aux services n'importe où au Canada.
<i>Exigences de vérification :</i>	Le Programme des SSNA de SC est financé par des fonds publics; ses rapports doivent donc faire preuve d'une grande transparence. Cela entraîne donc des exigences de vérification plus complexes que celles auxquelles l'industrie est habituée. Cela nécessiterait la collecte de données à des fins de vérification en plus de celles recueillies à des fins de règlement des demandes de paiement.
<i>Coordination des prestations :</i>	SC est le dernier recours (en théorie, mais pas toujours en pratique). Par conséquent, il est nécessaire de coordonner les prestations du Programme des SSNA aux prestations couvertes par d'autres programmes et régimes de soins de santé provinciaux, territoriaux, fédéraux ou de tiers.
<i>Décisions relatives aux prestations :</i>	Lorsque c'est possible, les décisions relatives aux prestations doivent être automatisées dans le système des SRTDPSS. Cependant, en raison de la nature du programme, de nombreuses décisions doivent être approuvées au préalable, et la responsabilité pour ces décisions revient aux représentants de SC et ne fera pas partie du contrat relatif aux SRTDPSS.

5.4 Interface des systèmes de Santé Canada

Les entrepreneurs retenus devront employer deux systèmes électroniques de SC pour soutenir la prestation du programme de soins de santé du Ministère aux clients :

- i. le Système de vérification du statut (SVS);
- ii. le Système de gestion des rapports sur l'information financière (SRCIF).

SVS : SC fait appel au Système de vérification du statut pour stocker, traiter, trouver et conserver un dossier pour chaque personne admissible à recevoir des prestations du Programme des SSNA. Ce système est une application à interface utilisateur graphique Web Oracle Forms 6i. Les données sont stockées sur une plateforme de base de données

Oracle 8i. Ce système appartient à SC; il demeurera donc en dehors de la portée du projet d'approvisionnement actuel. Tout accord contractuel doit cependant indiquer que le système de l'entrepreneur doit être compatible avec le SVS de SC.

Interface du Système de gestion des rapports sur l'information financière : l'objectif de l'interface du SRCIF est de fournir à SC des renseignements sommaires sur les paiements des demandes de paiement du Programme des SSNA faits au cours de la période de référence précédente en fonction de l'historique des demandes de paiement et des activités de paiement manuelles pour chaque domaine de prestation. Le programme génère trois documents : un fichier des dépenses, un rapport des dépenses et un fichier de résumé des dépenses.

Remarque : Au moment où les demandes de propositions finales seront publiées (probablement en janvier 2017), la liste décrite ci-dessus pourrait contenir deux ou trois systèmes de plus.

5.5 Réponses supplémentaires aux questions de l'industrie

Les réponses suivantes sont des réponses supplémentaires aux questions de l'industrie, qui ne sont pas couvertes dans les sections précédentes.

<i>Données démographiques, distribution géographique et données rétrospectives</i>	Pour obtenir des renseignements détaillés sur la clientèle du Programme des SSNA, sur les dépenses du programme et sur ses données, veuillez consulter l'annexe B Services de santé non assurés – Rapport annuel 2014-2015.
<i>Système des SRTDPSS actuel</i>	<p>Les participants de l'industrie ont demandé des détails sur les systèmes tiers ainsi que sur les interfaces électroniques en place.</p> <p>SC ne possède pas sa propre solution de TI pour les SRTDPSS. La solution appartient à l'entrepreneur titulaire auquel SC a accordé un contrat de prestation de services de traitement de demandes de paiement. SC possède uniquement les données relatives aux clients. Tout renseignement relatif au système de l'entrepreneur titulaire, à la structure du centre de traitement des demandes de paiement, à l'endroit où sont stockés les renseignements, à la façon dont les renseignements sont traités et au nombre de membres du personnel requis pour traiter les demandes de paiement est donc un renseignement privé de l'entrepreneur titulaire et ne peut pas être communiqué aux soumissionnaires éventuels.</p>
<i>Le rôle de la Régie de la santé des Premières Nations</i>	En 2011, la Régie de la santé des Premières Nations (RSPN) et le Canada ont conclu l'Accord-cadre tripartite de la Colombie-Britannique sur la gouvernance de la santé des Premières nations. Cet accord-cadre porte sur le transfert du rôle de SC dans la conception, la gestion et la prestation des programmes de soins de santé des Premières Nations en Colombie-Britannique à la Régie de la santé des Premières Nations. Pour garantir une transition en douceur ainsi que la continuité des services de prestation de soins de santé pour les Premières Nations dans la province, la RSPN a conclu une entente de service avec le Canada selon laquelle SC continue de prendre certaines décisions relatives aux prestations et de fournir certains services de traitement de demandes de paiement au nom de la RSPN.

pendant une certaine période. Lorsque l'entente de service prendra fin, les demandes de paiement pour des prestations de soins de santé admissibles offertes aux clients de la RSPN ne seront plus soumises au Programme des SSNA par l'entremise du responsable du traitement des demandes de paiement des SRTDPSS; cela signifie que les demandes de paiement pour les membres des Premières Nations qui résident en Colombie-Britannique ne seront plus traitées par l'entrepreneur des SRTDPSS. Il est actuellement prévu que cet accord prendra fin en 2017. Toutefois, il subsiste une possibilité que l'accord soit prolongé.

L'admissibilité au Programme des prestations de soins de santé de la RSPN est fondée sur la résidence. Lorsque les clients s'installent (changent de résidence) en Colombie-Britannique ou quittent la province, ils deviennent des clients de la RSPN ou du Programme des SSNA. Bien que le nombre total de clients de la RSPN fluctue au fil du temps, il est d'environ 140 000 clients à l'heure actuelle. Cela signifie qu'environ 325 000 demandes de paiement sont réglées et gérées chaque mois par l'entremise des SRTDPSS (moyenne mensuelle pour avril à octobre 2015).

Comme nous l'avons mentionné, nous ne savons pas quand cet accord transitoire prendra fin. À la suite du transfert complet, le partenariat subsistera toujours entre la RSPN et le Programme des SSNA, car les deux organisations devront continuer d'échanger les données relatives aux demandes de paiement (p. ex. historiques de demandes de paiement lorsque les clients passent d'un programme à l'autre). Il sera également nécessaire que le Programme des SSNA dispose de la capacité à effectuer le suivi des renseignements sur l'admissibilité des clients de la RSPN afin de garantir que les demandes de paiement admissibles à la couverture des prestations de soins de santé de la RSPN ne sont pas également admissibles à la couverture du Programme des SSNA.

Si une situation semblable devait se produire en vertu du nouveau contrat des SRTDPSS, il faudrait que l'entrepreneur soit en mesure :

- d'extraire un grand groupe de clients du système afin de remplir à l'avance le système du fournisseur retenu;
- de déterminer les personnes qui ne sont plus admissibles à la couverture du Programme des SSNA dans la région (c.-à-d. le territoire géographique) du fournisseur retenu;
- potentiellement de continuer à offrir une couverture limitée dans cette zone géographique;
- de coordonner les résultats des soins de santé à vie pour les clients entre les deux régimes (le cas échéant);
- d'extraire ces individus en tant que groupe à des fins d'analyse de données;
- de demander à SC de gérer le groupe (probablement par les SRTDPSS) en l'absence d'un système de TI remplaçant.

*Administration
centrale et bureaux
régionaux de Santé
Canada*

Sur les cinq types de prestation qui seront compris en vertu du contrat des SRTDPSS, deux sont gérés centralement par les représentants de SC sur les lieux de l'administration centrale nationale, tandis que les trois autres sont gérés par des représentants dans des bureaux régionaux. Une sixième prestation offerte aux clients du Programme des SSNA de SC (transport médical) ne sera pas comprise dans les exigences du contrat des

SRTDPSS.

Prestations gérées centralement (administration centrale du Programme des SSNA à Ottawa, en Ontario)

- Pharmacie
- Soins dentaires et orthodontiques

Gestion par les bureaux régionaux : Provinces de l'Atlantique (Î.-P.-É., N.-É., N.-B., T.-N.-L.), Québec, Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Région du nord (T.N.-O., Yn, Nt)

- Soins de la vue
- Services de santé mentale et d'intervention en situation de crise à court terme
- Équipement médical et fournitures médicales

Les prestations relatives aux soins de la vue et aux services de santé mentale et d'intervention en situation de crise à court terme seront comprises pour la première fois dans le contrat des SRTDPSS.

*Gestion de
l'admissibilité au
Programme des
SSNA*

Le Programme des SSNA de SC offre aux membres inscrits des Premières Nations et aux Inuits reconnus une gamme de produits et de services de santé qui sont médicalement nécessaires, mais non couverts par d'autres régimes d'assurance privés ou d'autres régimes provinciaux, territoriaux ou sociaux. Un client admissible ou reconnu est un client reconnu comme un résident du Canada et qui remplit l'une des conditions suivantes : a) est une personne inscrite comme Indien conformément à la *Loi sur les Indiens*; b) est un Inuit reconnu par l'une des organisations inuites de revendication territoriale; c) est un bébé âgé de moins d'un an dont un parent est un client admissible ou reconnu.

Bien que l'autorité pour l'inscription des Premières Nations incombe à AANC, la décision de présenter une demande d'inscription repose sur la personne ou ses parents ou tuteurs légaux. Généralement, l'ensemble du processus d'inscription au registre des Premières Nations peut varier d'un à six mois. Dans les cas complexes, cependant, cela pourrait prendre plus de temps. Les membres des Premières Nations peuvent visiter le site Web d'AANC pour découvrir comment s'inscrire et où s'inscrire
<https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100032374/1100100032378>

L'autorité pour reconnaître les clients Inuits repose sur les organisations de revendication territoriale des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut; notamment Nunavut Tunngavik Inc.
<http://www.tunngavik.com>, l'Inuvialuit Regional Corporation
<http://www.irc.inuvialuit.com> ou la Société Makivik en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour les Inuits de la baie James. Tous les autres clients Inuits résidant au sud sont directement inscrits par un analyste de SC œuvrant à l'administration centrale (RCN), pourvu que la personne qui soumet la demande d'inscription ait soumis les documents appropriés. Une fois « reconnus », les clients Inuits disposeront d'un numéro d'inscription nommé numéro « N ».

Les numéros d'inscription attribués aux membres des Premières Nations inscrits sont chargés dans le SVS à SC. Le processus d'inscription est quelque peu différent pour les Inuit. Pour ces personnes, SC reçoit l'identifiant numérique émis par les gouvernements des territoires du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest; et ce, sur une base mensuelle. Lors ces données sont chargées dans le SVS, le système crée le numéro d'inscription de la personne; soit son numéro « N ». SC a recours au SVS pour stocker, traiter, trouver et conserver un dossier pour chaque personne admissible à recevoir des prestations du Programme des SSNA. Ce système est une application à interface utilisateur graphique Web Oracle Forms 6i. Les données sont stockées sur une plateforme de base de données Oracle 8i. Ce système appartient à SC; il demeurera donc en dehors de la portée du projet d'approvisionnement actuel. Tout accord contractuel doit cependant indiquer que le système de l'entrepreneur doit être compatible avec le SVS de SC. Les données des Premières Nations et des Inuits décrites ci-dessus sont intégrées au SVS chaque semaine (chaque jeudi).

En novembre 2015, il y avait 845 401 membres des Premières Nations inscrits et Inuits reconnus dans le système. Il n'y a aucune couverture familiale.

La façon dont l'admissibilité des clients est gérée ou, plus précisément, les processus en place pour déterminer les clients qui pourraient être admissibles à la couverture en vertu d'un programme différent du Programme des SSNA, est directement gérée par les fournisseurs lorsqu'un client déclare être couvert par un tiers lors de la visite du fournisseur. Si le client affirme être couvert par un tiers, ce renseignement est transmis à l'entrepreneur des SRTDPSS ou, dans le cas de remboursements, à SC. L'entrepreneur des SRTDPSS traite la demande de paiement en conséquence : c'est-à-dire a) lorsque la couverture est assurée par un tiers, l'entrepreneur des SRTDPSS rembourse au fournisseur de services seulement la partie pour laquelle il est responsable conformément à la politique du Programme des SSNA; ou b) lorsque la couverture n'est pas assurée par un tiers, l'entrepreneur des SRTDPSS rembourse le fournisseur de services conformément à la politique du Programme des SSNA énoncée dans le contrat. Ainsi, SC, grâce à son Programme des SSNA, est le dernier payeur.

Certaines prestations ont des critères d'admissibilité que les personnes doivent respecter et peuvent comprendre des conditions d'admission comme des limites d'âge, de doses et de fréquence. Le système de l'entrepreneur doit pouvoir prendre en charge les changements apportés à ces critères d'admissibilité et à d'autres critères à mesure que les politiques ou les lois évoluent au fil de la durée de vie du contrat.

*Cycle de vie d'une
demande de
paiement*

Les demandes de paiement empruntent deux avenues différentes en fonction du type de prestation.

Si la demande de paiement porte sur une prestation ouverte, elle suite le

cycle de vie classique selon lequel la demande de paiement est soumise de façon électronique, vérifiée de façon automatique, puis réglée par le paiement au fournisseur, le cas échéant.

Si la demande de paiement doit être préalablement approuvée ou exclue, un appel téléphonique est passé au centre des exceptions approprié. L'analyste des prestations commencera à traiter la demande de paiement en recueillant les renseignements nécessaires. Encore une fois, le processus diffère, car les demandes de paiement relatives aux soins dentaires peuvent être réglées au téléphone, tandis que les exceptions pour médicaments doivent être examinées par des pharmaciens. À cette étape, des renseignements supplémentaires du prescripteur peuvent s'avérer nécessaires; un questionnaire d'exception aux prestations doit alors être envoyé au prescripteur. Une fois les renseignements saisis, la demande de paiement est examinée par un pharmacien, et une décision est prise.

Si la demande de paiement est approuvée, le fournisseur reçoit un numéro d'AP à intégrer à la demande de paiement. Une fois que la demande de paiement contient le numéro d'AP, la demande suit le processus automatisé décrit ci-dessus.

Pour résumer de manière générale, les demandes de paiement sont :

- i) saisies dans le système de traitement des demandes de paiement, que ce soit par échange de données électronique ou manuellement (ou par entrée de données);
- ii) vérifiées selon l'admissibilité du client et du fournisseur, ainsi que d'autres conditions énoncées dans la politique du programme;
- iii) réglées à l'aide de règles automatisées fondées sur les politiques du Programme des SSNA;
- iv) puis les résultats sont communiqués au fournisseur ou au client par l'entrepreneur. Les « résultats » peuvent être les suivants :
 - a) demande de paiement payée, b) demande de paiement annulée ou c) demande de paiement rejetée; et chacun de ces résultats peut faire l'objet d'un règlement complet ou partiel.

La vérification des demandes de paiement réglées est fondée sur des critères prédéterminés indiqués dans l'Énoncé des travaux de ce contrat.

À titre d'exemple, 21,5 millions de demandes de paiement ont été traitées au cours de l'exercice financier 2014-2015 pour les trois secteurs de prestations, à savoir les médicaments, les soins dentaires, et l'équipement médical et les fournitures médicales. Un peu moins de 1,2 million de ces demandes étaient des demandes de paiement manuelles entrées par des préposés au traitement des demandes de paiement. Ces totaux comprennent les demandes de paiement payées, les demandes de paiement annulées et les demandes de paiement rejetées.

*Processus de
paiement pour les
fournisseurs*

Toutes les prestations couvertes par le nouveau contrat de service des SRTDPSS seront réglées exclusivement par l'entrepreneur responsable de la prestation des services et non par SC.

Selon un calendrier déterminé par SC lors de l'attribution du contrat, l'entrepreneur demande des fonds de SC pour couvrir les demandes de

paiement du Programme des SSNA réglées pendant la période de paiement établie. SC transférera les fonds à l'entrepreneur dans une période établie dans le contrat. L'entrepreneur verse ensuite les paiements aux fournisseurs, aux clients et aux tiers autorisés inscrits pour les demandes de paiement réglées pendant la période de paiement.

6. VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE

Le GC a déterminé que, pour le réapprovisionnement des SRTDPSS, la représentation autochtone est suffisante pour garantir la participation autochtone. L'exigence des SRTDPSS comprendra un volet de participation autochtone (VPA).

Le VPA est un mécanisme conçu pour respecter les objectifs du GC d'encourager le développement socioéconomique au moyen d'occasions de marché du gouvernement fédéral. Le VPA est également conçu pour engendrer des retombées socioéconomiques durables et pertinentes pour les personnes, les entreprises et les collectivités autochtones.

Le principal objectif du VPA est le **développement des entreprises autochtones** afin de mettre en place et de développer une capacité des entreprises autochtones viable (consulter l'annexe C pour plus de renseignements au sujet de la capacité des entreprises autochtones). Il encourage les entrepreneurs principaux à contribuer et à investir dans le développement et la viabilité des entreprises autochtones en offrant des biens et des services d'entreprises autochtones qualifiées. Les entrepreneurs principaux ou leurs sous-traitants sont également encouragés à démontrer les mesures qu'ils ont l'intention de prendre pour maximiser leur utilisation de telles entreprises, par exemple en indiquant le travail qu'ils ont l'intention de proposer à des entreprises autochtones, dont la gestion des contrats et de la chaîne d'approvisionnement.

Le VPA encourage également l'**emploi des Autochtones**; les entrepreneurs principaux sont encouragés à démontrer la manière dont l'emploi des Autochtones sera maximisé et à inclure des détails sur les stratégies d'embauche et de rétention de travailleurs autochtones, et les activités d'emploi comme les tâches de chaque poste.

Le VPA comprend également le **perfectionnement des compétences autochtones**; les entrepreneurs principaux sont encouragés à démontrer les mesures qu'ils prendront pour maximiser le perfectionnement des compétences des Autochtones, comme la formation en cours d'emploi, la formation à l'interne ainsi que les plans de relève.

Lorsque la capacité des entreprises autochtones est insuffisante, l'entrepreneur principal peut prendre en considération **d'autres mesures pertinentes**, notamment la formation spécialisée, le développement de carrière, les bourses et la sensibilisation communautaire afin d'aider les communautés locales et autochtones à répondre à leurs besoins en matière de développement économique. Afin de soutenir le VPA, le soumissionnaire est encouragé à tendre la main aux entreprises et collectivités autochtones.

Le Canada envisage un VPA annuel minimal de 25 % de la valeur du contrat exprimée en dollars et en pourcentage (taxes non comprises).

Dans le cadre de leur soumission, les soumissionnaires devront soumettre un plan de VPA décrivant comment ils ont l'intention d'atteindre les objectifs du VPA et la valeur VPA minimale ou supérieure ainsi que les valeurs des sous-composantes pour le développement des entreprises autochtones, l'emploi des Autochtones et le perfectionnement des compétences autochtones.

Le VPA fera l'objet d'une surveillance et d'une gestion étroites pendant la durée du contrat pour s'assurer que des avantages autochtones sont générés, et l'entrepreneur principal devra faire rapport annuellement des données décomposées dans le VPA.

Il convient de noter que le contrat comportera une clause pour que l'entrepreneur principal puisse proposer à l'autorité contractante des modifications au VPA. Toute proposition en ce sens doit comprendre une justification de la modification et une explication détaillée indiquant que la modification n'aura pas pour effet de rendre la participation autochtone moindre quant à la qualité ou à la quantité.

7. APPROCHE D'ENGAGEMENT PROPOSÉE

7.1 Stratégie d'engagement

Nous sommes actuellement à la deuxième des trois phases prévues du processus d'engagement de l'industrie. Toutefois, comme le processus évolue, des activités supplémentaires pourraient être intégrées au calendrier d'engagement ou les phases d'engagement pourraient être combinées, modifiées ou éliminées selon les échéances et la rétroaction de l'industrie.

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

Phase d'engagement n° 1 (terminée)

Cette étape visait à :

- 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 VPA de l'invitation à soumissionner.
- iv. Engager les entreprises et les communautés autochtones intéressées par le besoin.

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

Voici les activités qui ont été effectuées durant cette phase d'engagement :

- i. *Demande de renseignements n° 1*
- ii. *Séance d'information n° 1 sur l'engagement de l'industrie*
- iii. *Rencontres individuelles n° 1*

Phase d'engagement n° 2

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

- i. Résumer les résultats obtenus à la phase n° 1.
- ii. Divulguer à l'industrie des renseignements concernant le Programme des SSNA et les exigences prévues des SRTDPSS et obtenir des commentaires de l'industrie concernant la faisabilité et les défis liés à ces contraintes.
 - a. Fournir des renseignements sur les exigences en matière de gestion de l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité de SC.
 - b. Expliquer en quoi le Programme des SSNA de SC diffère des régimes d'assurance-maladie ordinaires.
 - c. Répondre aux demandes d'éclaircissement des participants de l'industrie.
- iii. Communiquer des options et des exemples pour le VPA.
 - a. Aider l'industrie à se préparer à respecter les exigences relatives au VPA.
- iv. Poser des questions supplémentaires aux participants de l'industrie au sujet des technologies et des pratiques exemplaires de l'industrie qui pourraient être utilisées dans le cadre du Programme des SSNA.

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

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

- i. *Demande de renseignements n° 2* – Le présent document et les réponses subséquentes.
- ii. *Rencontres de groupes de travail n° 2* – Les participants seront invités à une ou à plusieurs rencontres de groupes de travail d'une demi-journée. Ces rencontres fourniront au Canada l'occasion d'aborder des sujets précis concernant les exigences des SRTDPSS et de répondre aux questions, aux préoccupations et aux demandes d'éclaircissement des participants.

Phase d'engagement n° 3

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

- i. Valider avec l'industrie les exigences et les besoins finaux des SSNA.
- ii. Valider avec l'industrie le volet final de participation autochtone de la DP.
- iii. Rappeler les attentes relatives à la DP.
- iv. Aborder les questions de dernière minute et les empêchements.

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

- i. *Demande de renseignements n° 3* – La DDR n° 3 sera publiée et inclura un Énoncé des travaux et des documents techniques presque définitifs.
- ii. Des *rencontres de groupes de travail* pourraient être prévues, au besoin.

Règles d'engagement

Tous les participants doivent signer le formulaire des règles d'engagement (Annexe D) et transmettre le document à l'autorité contractante avant la participation à toute rencontre de groupe de travail. Le formulaire des règles d'engagement doit être rempli par les entreprises ou employeurs représentés par une personne participante (c.-à-d. que si une personne travaille comme consultant chez une entreprise de conseil A qui, elle, représente une entreprise B, l'entreprise de conseil A et l'entreprise B doivent toutes les deux remplir et soumettre leur propre formulaire des règles d'engagement). Cependant, comme le formulaire des règles d'engagement s'applique à l'ensemble du processus d'engagement, il n'est pas nécessaire de soumettre un nouveau formulaire si un formulaire a déjà été soumis lors de la première phase d'engagement.

7.2 Calendrier d'engagement

Étapes et échéancier connexe pour les SRTDPSS

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

Étapes de l'engagement		Date cible/Date de fin
Phase d'engagement n° 1		
1	DDR n° 1	Du 21 mai au 14 juillet 2015 – Terminé
2	Séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 1	21 septembre 2015 – Terminé
3	Séances individuelles n° 1	Du 21 au 28 septembre 2015 – Terminé
Phase d'engagement n° 2		
4	DDR n° 2	16 mai 2016
5	Date limite pour soumettre des questions, des commentaires et des recommandations pour les réunions des groupes de travail n° 2	13 juin 2016
6	Date limite d'inscription pour les réunions des groupes de travail n° 2	20 juin 2016
7	Rencontres de groupes de travail n° 2	Les 5 et 6 juillet 2016
8	Date limite pour soumettre des réponses à la DDR n° 2	20 juillet, 2016
Phase d'engagement n° 3		
99	DDR n° 3	Automne 2016

7.3 Activités de la phase d'engagement n° 2 en plus de la DDR n° 2

À la suite de la clôture de la présente DDR, les copies des réponses à ladite DDR n°2 seront distribuées aux représentants de SC, de TPSGC et d'AANC aux fins d'examen et d'approbation. Des copies des réponses seront également mises à la disposition du surveillant de l'équité aux fins de révision.

Les répondants à la présente DDR qui souhaitent participer à l'une ou l'autre des activités supplémentaires (rencontres de groupes de travail n° 2) doivent remplir, signer et présenter à l'autorité contractante le formulaire des règles d'engagement (Annexe D) avant leur participation. Consulter la section 7.1 ci-dessus pour obtenir plus d'information sur le formulaire des règles d'engagement. Les participants doivent remplir et présenter le formulaire d'inscription aux rencontres de groupes de travail n° 2 (Annexe E) pour indiquer leur intention de prendre part aux activités d'engagement simultanées. On encourage les participants à présenter ces formulaires à l'autorité contractante dans les plus brefs délais.

Le formulaire d'inscription pour les rencontres de groupes de travail n° 2 doit être soumis au plus tard le 20 juin 2016 pour s'assurer d'obtenir une place. Le Canada donnera suite aux inscriptions reçues après cette date à sa propre discrétion. L'autorité contractante se mettra directement en relation avec les fournisseurs pour leur fournir une confirmation et les détails pour les rencontres de groupes de travail sélectionnées au plus tard cinq jours avant les rencontres de groupes de travail n° 2.

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

Le Canada prendra des notes durant les rencontres de groupes de travail; cependant, aucune transcription officielle des comptes rendus ne sera distribuée ou publiée.

Réunions des groupes de travail n° 2

Diverses rencontres de groupes de travail sont prévues les 5 et 6 juillet 2016 dans la région de la capitale nationale (RCN). Au cours de ces rencontres, les représentants des TPSGC, de SC et d'AANC présenteront les détails sur les sujets proposés et animeront la discussion sur les enjeux précis, les solutions éventuelles et les exigences précises des SRTDPSS. Les rencontres de groupes de travail prévues se pencheront sur :

- A. la gestion de l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité (section 4);
- B. le modèle de prestation de services du Programme des SSNA (section 5);
- C. le VPA (section 6).

Les rencontres de groupes de travail n° 2 visent à offrir une tribune où le Canada pourra faire connaître ses besoins de façon globale, et où l'industrie pourra poser des questions et recueillir de l'information afin de bien comprendre les besoins opérationnels de SC. Veuillez consulter l'Annexe F intitulée Programme et calendrier provisoires pour les rencontres de groupes de travail n° 2 afin d'obtenir plus de détails.

Afin d'utiliser efficacement les rencontres de groupes de travail, le Canada demande que les participants à celles-ci consultent les sections de la présente DDR qui correspondent aux sujets des rencontres ainsi que les questions relatives à l'industrie à la section 8. De plus, le Canada demande que les participants soumettent leurs questions, commentaires ou suggestions concernant chaque sujet des rencontres de groupes de travail à l'autorité

contractante au plus tard le 13 juin 2016 afin que le Canada puisse préparer l'information pour la rencontre. Les participants sont priés d'indiquer à quelle rencontre correspond chacune des parties de leur soumission.

Après les rencontres de groupes de travail n° 2, les répondants sont invités à soumettre leurs réponses écrites à la présente DDR n° 2 conformément aux directives dans le présent document. Les répondants sont priés de joindre leurs recommandations et commentaires résultant des rencontres de groupes de travail n° 2 dans leur réponse écrite.

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

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

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

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

8. Questions à l'intention de l'industrie

De l'information est demandée afin de déterminer la manière dont les technologies futures, les meilleures pratiques et les modèles d'affaires ou de services innovateurs peuvent s'appliquer au programme des SSNA en particulier. Des réponses par écrit détaillées permettront au Canada de prendre en compte les perspectives de l'industrie lors de l'élaboration du besoin des SRTDPSS et de l'éventuelle DP.

Les réponses à la présente DDR doivent comprendre, entre autres, des réponses aux questions ci-dessous. Veuillez exposer la justification, les précisions, les autres renseignements requis, de même que toute incidence sur le prix ou sur le rendement des technologies ou pratiques commerciales suggérées.

8.1 Questions techniques

8.1.1 Solution de TI

8.1.1.1. Existe-t-il des modèles de services partagés ou des solutions commerciales actuellement offertes qui seraient conformes au Programme des SSNA selon l'information fournie à la section 4 sur les exigences anticipées en matière de gestion de l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité, et à la section 5 sur le modèle de prestation de services du Programme des SSNA?

8.1.1.2. Avec l'infrastructure de TI interne de SC (p. ex. bande passante faible), quels seraient les temps de réponse prévus pour un utilisateur de SC si les modèles ou les services décrits à la question 8.1.1.1 étaient mis en œuvre?

8.1.2 Innovations relatives à la prestation de services : Capacité à modifier les règles applicables aux décisions dans le système

8.1.2.1. Quels sont les types de modifications généralement apportées à un système de traitement des demandes de paiement à l'interne?

8.1.2.2. Quand est-il préférable qu'un entrepreneur prenne en charge de telles modifications?

8.1.2.3. Veuillez décrire un environnement d'essai typique pour mettre à l'essai les modifications apportées ainsi que la manière dont est géré le cycle de modification, d'essai et de déploiement.

8.1.2.4. Comment l'industrie effectue-t-elle des changements pour gérer ses règles relatives aux différents régimes et programmes? Et qui est généralement responsable d'effectuer ces changements? Veuillez décrire une interface typique servant à gérer les différentes règles. La personne qui effectue ces changements doit-elle posséder des compétences techniques en informatique (p. ex. être capable de programmer des règles complexes dans un langage de programmation précis)?

8.1.3 Libre-service pour les fournisseurs et les clients

8.1.3.1. Quels avantages pourraient être offerts à un fournisseur pour l'inciter à faire un effort supplémentaire et à ouvrir une session sur un portail? Que pourrait-on offrir à un client?

8.1.3.2. Puisque le Programme des SSNA de SC n'offre aucun régime familial, que chaque personne âgée de plus d'un an admissible possède un identifiant unique (le numéro d'inscription) et que les demandes de paiement sont traitées en utilisant ce numéro comme référence, comment fonctionnerait un portail pour la clientèle en ce qui concerne les enfants de moins de 18 ans?

8.1.3.3. Les données des clients d'une même famille peuvent-elles être regroupées pour permettre aux parents ou aux tuteurs légaux de gérer les comptes des enfants à leur charge?

8.1.4 Essais automatisés

8.1.4.1. Étant donné la nécessité pour le personnel de SC d'effectuer des essais d'acceptation par l'utilisateur lorsqu'une nouvelle fonctionnalité est mise en œuvre, quelles seraient les approches en matière d'essai recommandées par l'industrie?

8.1.4.2. Les modifications de système et les nouvelles versions doivent être validées dans des conditions de production aussi réelles que possible pour éviter que des problèmes qui n'auraient pas été détectés lors des essais en environnement d'assurance de la qualité ne soient découverts qu'une fois le système mis en ligne. Quelles sont les approches que SC peut utiliser pour valider les modifications de système avant leur mise en œuvre dans l'environnement de production?

8.1.5 Vérification des demandes de paiement

8.1.5.1. Quels sont les outils automatisés et les fonctionnalités techniques essentielles dont dispose l'industrie pour évaluer, vérifier et traiter les demandes de paiement électroniques avant d'effectuer des paiements?

8.1.5.2. En tenant compte des principes d'acheminement des risques à un échelon supérieur, quelle flexibilité existe lorsqu'une demande de paiement payée inappropriée est détectée? Qu'en est-il de la façon de déterminer la mesure appropriée à prendre en fonction du type de paiement de demande de paiement (p. ex. mesure conservatrice vs mesure invasive)?

8.1.5.3. Quelles sont les normes de l'industrie en matière d'échantillonnage statistique pour la vérification des demandes de paiement?

8.1.5.4. Quelles sont les fonctionnalités système offertes pour chaque catégorie de prestations, à la discrétion du Programme, permettant de définir des exigences d'approbation préalable ou de prédétermination en fonction du type de fournisseur et du service offert?

8.1.5.5. Afin de mettre à profit son expertise dans les domaines des vérifications de demandes de paiement, l'industrie serait-elle ouverte à l'idée d'offrir ce service dans le cadre d'une coentreprise ou d'un contrat de sous-traitance?

8.1.6 Transmission et stockage des données

- 8.1.6.1.** Existe-t-il des capacités électroniques de transmission ou de stockage des données actuellement offertes qui seraient conformes au Programme des SSNA selon l'information fournie à la section 4 sur les exigences anticipées en matière de gestion de l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité, et à la section 5 sur le modèle de prestation de services du Programme des SSNA?

8.1.7 Centres d'exception et processus

- 8.1.7.1.** En tenant compte de la sous-section 5.2.b qui indique quelles différences, selon SC, existent entre son Programme des SSNA et les régimes privés ou d'autre nature ET tenant compte que les assureurs privés disposent de processus de préapprobation pour les médicaments et autres prestations, l'industrie croit-elle que le processus de SC se prêterait bien à un modèle de services partagés?

8.1.8 Approbation des demandes de paiement

- 8.1.8.1.** Veuillez décrire le processus de préapprobation typique utilisé par l'industrie.
- 8.1.8.2.** Le processus de préapprobation relatif aux médicaments implique le prescripteur vers la fin du processus de demande de paiement lorsqu'un formulaire doit être rempli pour que la demande soit traitée. Compte tenu des étapes supplémentaires qu'entraîne une telle approche, existe-t-il des innovations, actuellement en place ou envisagées, qui permettent d'intégrer le formulaire de préapprobation au flux de travail du prescripteur au moment où la prescription est faite?
- 8.1.8.3.** SC a mis en œuvre des flux de travail qui utilisent beaucoup les formulaires papier pour consigner les approbations des prescripteurs et des pharmaciens afin d'assurer que la décision soit consignée. Existe-t-il d'autres façons de consigner l'approbation dans ces flux de travail qui satisfont aux mêmes exigences de signature manuscrite?
- 8.1.8.4.** Serait-ce possible d'intégrer les fonctions de gestion des documents (formulaires) ainsi que de formulaires interactifs dans un système; et ce, tout en permettant à SC de maintenir le contrôle sur la structures (gabarit) des formulaires, des champs, des règlements, etc.
- 8.1.8.5.** SC exploite un nombre de centres d'appels pour traiter les demandes d'autorisation préalable et les prédéterminations. Pour effectuer ce travail de traitement des demandes, le personnel de SC dépend de documentation qui est envoyé par télécopieur ou par la poste. Y a-t-il des moyens par lesquels ce genre de documentation à l'appui des demandes peut être capturé et stocké dans une réclamation? Y a-t-il des moyens pour capté cette documentation de façon numérique; et ce le plus tôt possible afin de ne pas être contraint d'en faire la numérisation en aval dans le processus?

8.2 Questions de nature commerciale

Il est prévu que l'exigence des SRTDPSS sera limitée conditionnellement aux services canadiens définis dans la Politique sur le contenu canadien de TPSGC (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-approvisionnements/annexe/3/6>). Les fournisseurs non canadiens pourront présenter une soumission. Cependant, les fournisseurs non canadiens doivent satisfaire aux exigences pour le contenu canadien ainsi qu'à d'autres critères indiqués dans la DP. Il est attendu que le critère sera limité conditionnellement au contenu canadien comme suit :

- i. Les soumissionnaires admissibles sont ceux qui fournissent des biens ou des services canadiens.
- ii. On considère que les services fournis par des personnes travaillant au Canada constituent des services canadiens.
- iii. Pour les besoins composés de plusieurs services, au moins 80 p. 100 du prix total de la soumission doit correspondre à des services fournis par des individus établis au Canada.
- iv. Le soumissionnaire doit fournir l'attestation du contenu avec sa soumission.
- v. Si le processus d'approvisionnement est limité conditionnellement aux biens et services canadiens, l'agent de négociation des contrats doit d'abord déterminer s'il y a au moins deux soumissions comprenant une attestation valide de contenu canadien. Dans un tel cas, l'évaluation sera limitée aux soumissions certifiées; sinon, toutes les soumissions seront évaluées. Si les soumissions avec une certification valide sont ultérieurement déclarées non recevables ou si elles sont retirées et qu'il reste moins de deux soumissions recevables comportant une attestation valide de biens ou de services canadiens, l'évaluation se poursuivra pour les soumissions qui contiennent une attestation valide. Si toutes les soumissions comportant une attestation valide sont ensuite déclarées non recevables ou si elles sont retirées, alors le reste des soumissions sera évalué.

8.2.1. Il est prévu que deux entreprises ou plus pourront satisfaire aux attestations exigées pour le contenu canadien. Veuillez fournir tous les commentaires ou objections que vous avez au sujet de la mise en œuvre de cette politique.

8.3 Questions sur le volet de participation autochtone

8.3.1. À la suite de la lecture de la section 6 ci-dessus concernant le VPA, veuillez inscrire vos commentaires sur le plan touchant le VPA, y compris la valeur proposée du VPA et les valeurs des sous-composantes.

8.3.2. Fournissez des commentaires au sujet des mesures qui pourraient être utilisées pour mesurer la valeur de développement des entreprises autochtones et de l'emploi des Autochtones ainsi que le perfectionnement des compétences.

8.3.3. Indiquez comment les obstacles à la participation autochtone seront surmontés afin d'atteindre les exigences du VPA.

8.4 Question relative à l'approche d'engagement proposée

8.4.1. Veuillez inscrire vos commentaires sur l'approche d'engagement des SRTDPSS.

ANNEXES

ANNEXE A : GLOSSAIRE DES TERMES ET DES ACRONYMES

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

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

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

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

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

ANNEXE B :
Programme des services de santé non assurés
Rapport annuel 2014-2015

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

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

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

Veillez consulter la pièce jointe.

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

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

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

ANNEXE C : CAPACITÉ DES ENTREPRISES AUTOCHTONES

Capacité des entreprises autochtones

Pour connaître la capacité actuelle des entreprises autochtones, à des fins de passation de contrats et de sous-traitance, vous pouvez consulter le Répertoire des entreprises autochtones (REA). Le Répertoire des entreprises autochtones est un moteur de recherche accessible à l'industrie et à la communauté d'approvisionnement fédéral pour trouver des fournisseurs autochtones. Il est hébergé dans la base de données du Réseau des entreprises canadiennes d'Industrie Canada
<http://www.ic.gc.ca/app/ccc/srch/cccSrch.do?lang=fra&prtl=1&sbprtl=&tagid=248>.

Vous pouvez également consulter d'autres répertoires des entreprises autochtones, notamment :

- Conseil canadien pour le commerce autochtone www.ccab.com
- Union Gas www.uniongas.com/community/aboriginal
- Administration régionale Kativik www.krg.ca
- BC Aboriginal Business Association <http://bcaboriginalbusiness.com>
- Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles www.camsc.ca
- Province du Manitoba www.gov.mb.ca/ana
- Province de l'Ontario <https://www.lrcsde.lrc.gov.on.ca/aboriginalbusinessdirectory/fr/index.jsp>

Vous pouvez également communiquer avec les institutions financières autochtones, qui pourraient aider à déterminer la capacité des entreprises autochtones <https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100033216/1100100033220>.

De plus, vous pouvez communiquer avec Offset Market Exchange (OMX) <https://theomx.com>. OMX est la place du marché de l'industrie de la défense et de l'aérospatiale la plus grande et la plus perfectionnée au monde, comptant des dizaines de milliers de fournisseurs qualifiés de partout dans le monde.

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

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

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

ANNEXE D : RÈGLES D'ENGAGEMENT

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

Processus d'engagement de l'industrie

Règles d'engagement

(Formulaire à remplir obligatoirement par le participant)

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

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

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

MODALITÉS

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

- ils doivent discuter des différents points de vue concernant le besoin des SRTDPSS et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants auront l'occasion de faire part de leurs idées et de leurs suggestions;
- Ils doivent autoriser le GC à enregistrer ou à prendre des notes lors des rencontres individuelles ou des rencontres de groupes de travail, car une clarification d'information peut être jugée nécessaire;
- ils ne doivent PAS révéler l'information sur le besoin des SRTDPSS aux MÉDIAS/JOURNAUX pendant le processus d'engagement ou discuter de ces renseignements. Toutes les questions des médias seront acheminées au Bureau des relations avec les médias de TPSGC au 819-420-5501;
- Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou commentaires aux représentants autorisés du GC seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication transmise à un représentant non autorisé du Canada pourrait entraîner une divulgation complète par le Canada sur le SEAOG;
- Le GC n'est pas tenu de publier quelque DP que ce soit ni d'attribuer un quelconque contrat pour le besoin des SRTDPSS;
- Les conditions associées à la DP, s'il advenait qu'une telle demande soit lancée par le GC, sont laissées à la discrétion absolue du GC;

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

Processus de règlement des différends

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

cinq jours ouvrables, rendre une décision écrite qui doit comprendre une description détaillée du différend 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 d'accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

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

Nom de la personne :

Téléphone :

Courriel :

Signature :

Date :

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

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

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

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

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

**ANNEXE E :
FORMULAIRE D'INSCRIPTION AUX
RENCONTRES DE GROUPES DE TRAVAIL N° 2**

**Formulaire d'inscription aux
Rencontres de groupes de travail n° 2**

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

Nom de la personne-ressource :

Titre :

Courriel :

Téléphone :

Télécopieur :

Adresse postale :

Langue de correspondance préférée : Anglais ☐

Français ☐

Le fournisseur est une entreprise autochtone ☐

Rencontres de groupes de travail n° 2

Présents : Oui ☐ Non ☐

Participants :

	Nom :	Titre :	Entreprise :
1.			
2.			
3.			

Mode de participation :

En personne dans la RCN ☐

Par WebEx ou par téléconférence ☐

Calendrier de participation aux rencontres de groupes de travail n° 2

Veuillez indiquer les rencontres de groupes de travail auxquelles vous souhaitez assister :

(Les heures correspondent à l'heure avancée de l'Est)	Groupe de travail	Présents
5 juillet 2016		
De 9 h 30 à 12 h	A. Gestion de l'information, protection des renseignements personnels et sécurité	
De 13 h à 15 h 15	B. Modèle de prestation de services du Programme des SSNA	
6 juillet 2016		
De 9 h à 11 h 30	C. Volet de participation autochtone	

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

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

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

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

**ANNEXE F :
RENCONTRES DE GROUPES DE TRAVAIL N° 2
PROGRAMME ET CALENDRIER PROVISOIRES**

Rencontres de groupes de travail n° 2 Programme et calendrier provisoires

Les 5 et 6 juillet 2016
Région de la capitale nationale

Jour 1 : 5 juillet 2016

Heure	Activité	Conférencier
	<i>Rencontre de groupe de travail A – Gestion de l'information, protection des renseignements personnels et sécurité</i>	
De 9 h à 9 h 30	Ouverture et possibilité de réseautage avec l'industrie	
De 9 h 30 à 9 h 35	Mot d'ouverture	TPSGC et SC
De 9 h 35 à 10 h 5	Présentation de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) sur la sécurité des processus de passation de contrat	DSIC
De 10 h 5 à 10 h 20	Questions concernant la présentation sur la sécurité	DSIC, participants
De 10 h 20 à 10 h 35	Pause	
De 10 h 35 à 11 h 5	Examen des exigences en matière de gestion de l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité des SRTDPSS	SC
De 11 h 5 à 12 h	Questions et réponses, discussions	SC, participants
	<i>Rencontre de groupe de travail B – Modèle de prestation de services du Programme des SSNA</i>	
De 13 h à 13 h 10	Ouverture et possibilité de réseautage avec l'industrie	
De 13 h 10 à 13 h 15	Mot d'ouverture	TPSGC et SC

De 13 h 15 à 14 h	Examen du modèle de prestation de services du Programme des SSNA, y compris une comparaison entre le Programme des SSNA et les autres régimes privés ou payés par un employeur	SC
De 14 h à 14 h 15	Pause	
De 14 h 15 à 15 h 15	Questions et réponses, discussions	SC, participants

Jour 2 : 6 juillet 2016

Heure	Activité	Conférencier
	<i>Rencontre de groupe de travail C – Volet de participation autochtone</i>	
De 9 h à 9 h 30	Ouverture et possibilité de réseautage avec l'industrie	
De 9 h 30 à 9 h 35	Mot d'ouverture	TPSGC et AANC
De 9 h 35 à 10 h 15	Examen du volet de participation autochtone	AANC
De 10 h 15 à 10 h 30	Pause	
De 10 h 30 à 11 h 30	Questions et réponses, discussions	AANC, participants