



**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 SRTDPS	
Solicitation No. - N° de l'invitation HT426-144642/D	Date 2016-09-12
Client Reference No. - N° de référence du client HT426-144642	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$XF-008-30456
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 2016-11-30	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
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

Avis d'information n° 2

1. Objectif de l'avis d'information

Le présent avis d'information n° 2 vise les services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé (SRTDPSS) pour Santé Canada (SC). Il vise à informer l'industrie de l'état d'avancement des activités d'engagement.

2. Aperçu du Programme des SSNA

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

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

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

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

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

3. Aperçu du besoin – Services des renseignements et de traitement des demandes paiements pour les services de santé

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

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

Les SRTDPSS englobent tous les services et les systèmes de soutien utilisés pour traiter les demandes de paiement pour les SSNA, le soutien des fournisseurs en ce qui a trait au traitement et au règlement de leurs demandes, le respect des politiques du Programme des SSNA, y compris les pratiques en matière de vérification, de production de rapports et de contrôle financier, et les systèmes informatisés de gestion de l'information qui servent au traitement et au règlement des demandes de paiement, conformément aux critères d'admissibilité des clients aux services ainsi qu'aux politiques des prix du Programme des SSNA.

Depuis 1990, le Canada confie à un entrepreneur du secteur privé la tâche d'administrer en son nom les principaux services de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé :

- traitement et règlement des demandes et des réclamations;
- inscription des fournisseurs et communications avec ces derniers;
- paiement et opérations financières;
- systèmes et services à l'appui des centres des SSNA chargés de l'examen, de l'autorisation préalable et de la prédétermination;
- programme de vérification des fournisseurs et recouvrements découlant de la vérification;
- conservation, collecte et analyse de données et production de rapports.

4. Volet de participation autochtone

Le besoin des SRTDPSS comprendra un volet de participation autochtone (VPA), un mécanisme conçu pour atteindre les objectifs du gouvernement du Canada en vue d'encourager le développement socioéconomique des Autochtones par l'intermédiaire d'occasions de marché du gouvernement fédéral qui ne sont pas assujetties aux accords commerciaux internationaux. Le VPA est conçu pour favoriser des avantages

socioéconomiques à long terme durables et véritables pour les individus, les entreprises et les collectivités autochtones et pour compléter les objectifs de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA).

À l'étape de la planification et de la conception d'un projet proposé, le Canada recommande que les soumissionnaires et les sous-traitants éventuels intéressés fassent participer tôt les entreprises et communautés autochtones afin d'établir des relations fructueuses et partenariats bénéfiques avec les peuples autochtones. Les entrepreneurs et communautés autochtones sont très réceptifs à l'établissement de relations de travail respectueuses où les partenaires comprennent bien leurs intérêts.

La participation précoce peut être bénéfique pour toutes les parties concernées, car elle permet d'améliorer les relations, d'assurer une compréhension commune des exigences du projet, de déterminer la capacité des entreprises autochtones à l'égard de l'approvisionnement des biens et services et de déterminer les compétences et les lacunes en matière de formation relativement à l'embauche de personnes autochtones. Par conséquent, les soumissionnaires et les sous-traitants éventuels qui font participer les communautés et entreprises autochtones à l'élaboration de leurs plans de projet pourraient être mieux placées pour atteindre les résultats énoncés dans le volet de participation des Autochtones pour les entreprises autochtones et la croissance de l'emploi.

5. Approche proposée

5.1 Stratégie d'engagement

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

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

Phase d'engagement n° 1

Les objectifs de cette phase sont les suivants :

- i. Diffuser des renseignements sur le modèle opérationnel actuel du Programme des SSNA, les besoins généraux 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. Consulter les entreprises et les collectivités autochtones qui s'intéressent au besoin.

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

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

- i. *Demande de renseignements (DDR) n° 1* : L'objectif de cette demande est d'informer l'industrie du besoin de SC en matière de SRTDPSS et de lui donner l'occasion de fournir de la rétroaction sur le besoin de même que sur les activités d'engagement subséquentes. Les réponses aideront le Canada à entamer un dialogue sur les exigences et les solutions envisageables.
- ii. *Séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 1* : L'objectif de cette séance est d'offrir aux répondants de la DRR (les participants) et aux intervenants des renseignements généraux sur les besoins et les exigences du Programme des SSNA, sur le VPA, sur le processus d'engagement et d'obtenir les commentaires de l'industrie sur le processus en général.
- iii. *Rencontres individuelles n° 1* : Suite à la séance d'information sur l'engagement de l'industrie n° 1, les participants ont été invités à une ou plusieurs rencontres individuelles. Ces rencontres ont représenté une occasion supplémentaire pour les répondants de préciser ou d'étoffer leurs réponses. Elles ont été aussi l'occasion pour le Canada d'en apprendre davantage sur l'industrie et de recueillir des renseignements supplémentaires.

Phase d'engagement n° 2

Les objectifs de cette phase sont les suivants :

- i. Résumer les résultats obtenus au cours de 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.

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

- i. *Demande de renseignements n° 2*.
- ii. *Rencontres de groupes de travail n° 2* – Les participants ont été invités à trois séances de groupes de travail d'une demi-journée. Ces rencontres ont représenté 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 sont les suivants :

- i. Valider les besoins et les exigences des SSNA auprès de l'industrie.
- ii. Valider le volet de participation autochtone de la DP auprès de l'industrie.
- iii. Rappeler les attentes relatives à la DP.
- iii. 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 A) et le transmettre à l'autorité contractante avant de participer à toute séance d'information sur l'engagement de l'industrie, rencontre individuelle ou séance 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). Toutefois, 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 ou de la deuxième phase d'engagement.

5.2 Calendrier d'engagement

Jalons et échéancier connexe pour les SRTDPSS

Les jalons suivants 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 jalons et les dates d'exécution connexes à son gré.

Jalon		Échéance/Date de fin
Phase d'engagement n° 1		
1	DDR n° 1	Du 21 mai au 14 juillet 2015 (terminée)
2	Séance d'information de l'engagement de l'industrie n° 1	21 septembre 2015 (terminée)
3	Rencontres individuelles n° 1	Du 21 au 28 septembre 2015

		(terminées)
Phase d'engagement n° 2		
4	DDR n° 2	Du 16 mai au 20 juillet 2016 (terminée)
5	Séances de groupes de travail n° 2	5 et 6 juillet 2016 (terminées)
Phase d'engagement n° 3		
6	DDR n° 3	Automne 2016

6. Le point sur les SRTDPSS

Une demande de renseignements initiale (no HT426-144642/A) a été diffusée en mai 2015 pour obtenir les commentaires de l'industrie sur le besoin et les activités subséquentes d'engagement. La DDR comportait également des questions précises à l'intention de l'industrie. Le Canada en tiendra compte dans le cadre de l'élaboration du besoin des SRTDPSS et de la future DP.

Une deuxième DDR (HT426-144642/C) a été publiée en mai 2016. Elle contenait un sommaire des résultats et des conclusions découlant de la DDR n° 1. Elle comprenait également de plus amples renseignements sur le Programme des SSNA, les exigences prévues des SRTDPSS, et des options et des exemples pour le volet de participation autochtone. Le Canada examine les commentaires reçus en réponse à la DDR, et, le cas échéant, inclura la rétroaction dans les activités d'engagement.

7. Demandes de renseignements

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

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

Adresse de 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.

8. DDR précédente

Vous pouvez télécharger les documents de la précédente demande de renseignements (DDR n° 1, HT426-144642/A publiée le 20 mai 2015) sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-provisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-28919> et les documents de la DDR n° 2 (HT426-144642/C publiée le 16 mai 2015) sur le SEAOG à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-provisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-30198>.

ANNEXE A : 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 obligatoire pour les participants)

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 ni 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 gouvernement du Canada (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 délicats sur le plan commercial au sujet d'un participant 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 un dialogue ouvert, 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 séances individuelles ou des séances 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 transmises 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, 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 d'engagement 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 de consultation de l'industrie, ou liés d'une quelconque façon à celui-ci.
2. Tout différend entre les parties découlant du processus de consultation de l'industrie ou lié d'une quelconque façon à celui-ci, quelle que soit sa nature, doit être réglé en suivant la démarche décrite ci-dessous.
 - a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du fournisseur participant et au gestionnaire d'approvisionnement de TPSGC responsable de la participation des membres de l'industrie. Les parties auront trois (3) 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 de consultation de l'industrie de TPSGC. Les parties auront trois (3) 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 de TPSGC responsable de la gestion de la consultation de l'industrie. Les parties auront trois (3) 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 générale de TPSGC

responsable de la gestion de la consultation de l'industrie. Les parties auront cinq (5) jours ouvrables pour régler le différend;

- e. Dans le cas où les représentants des parties indiqués 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'entrepreneur 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 le formulaire rempli par courriel à l'adresse suivante :
TPSGC.DGASTRDPSS-AQCBHICPS.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca.