



**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions  
- TPSGC  
Place du Portage, Phase III  
Core 0B2 / Noyau 0B2  
11 Laurier St./11, rue Laurier  
Gatineau, Québec K1A 0S5  
Bid Fax: (613) 997-9776

**SOLICITATION AMENDMENT**  
**MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**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

<b>Title - Sujet</b> SRTDPSS	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> HT426-144642/F	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 004
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> HT426-144642	<b>Date</b> 2017-07-19
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$XF-008-31604	
<b>File No. - N° de dossier</b> 008xf.HT426-144642	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2017-08-11</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Specified Herein - Précisé dans les présentes	
<b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Wong-Sing, Aaron	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 008xf
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 420-2213 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 934-1235
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

---

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

## Demande de propositions

HT426-144642/F

### Questions et réponses – Ensemble 3

#### Question 10 :

Est-ce que dans notre soumission on doit faire la preuve que nous détenons un **Bon de cautionnement**?

Je ne trouve pas aucune référence pertinente dans le document demande de propositions.

#### Réponse 10 :

Il n'existe aucun besoin en matière de garantie financière de soumission ou de garantie financière contractuelle (p. ex., un cautionnement de soumission ou une garantie d'exécution) relativement au présent approvisionnement.

#### Réf. : EDT 3.3.15

3.3.15.1 Concernant l'ensemble de la documentation des SRTDPSS et des formulaires de demande de paiement des SSNA en version papier

- a) L'Entrepreneur doit conserver et stocker l'ensemble de la documentation et des dossiers papier associés aux SRTDPSS, aux frais de l'Entrepreneur. Cette documentation peut inclure, sans toutefois s'y limiter : les formulaires de demande et les dossiers connexes, les supports de communication, les manuels, les dossiers financiers, les accords de Fournisseur et la documentation d'inscription, ainsi que les dossiers de vérification des demandes de paiement des Fournisseurs.

#### Question 11 :

Quel est le volume annuel de papier en ce qui concerne les documents imprimés auxquels on fait référence dans l'EDT 3.3.15.a?

#### Réponse 11 :

Santé Canada (SC) ne dispose pas de ces renseignements et suggère que les soumissionnaires potentiels examinent le nombre de demandes de paiement papier auxquelles on fait référence dans l'annexe A, section 8 de l'énoncé des travaux (EDT).

---

**Question 12 :**

Le nouvel entrepreneur sera-t-il tenu d'entreposer les documents à transférer (de l'entrepreneur précédent), comme il est indiqué dans l'EDT 3.3.15.a? Dans l'affirmative, quel est le volume annuel de papier ainsi que la durée d'entreposage attendue du nouvel entrepreneur?

**Réponse 12 :**

Aucune boîte ni aucun contenant de copies papier ne seront transférés à l'entrepreneur retenu.

**Réf. : Partie 6.2.1 de la clause A9033T (2012-07-16) du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) – Capacité financière**

Item des CCUA : « Utiliser la clause suivante dans les demandes de soumissions lorsqu'une opinion financière est requise. Si l'information exigée doit être reçue dans un délai plus court ou plus long que celui indiqué dans la clause, l'agent de négociation des contrats peut modifier cette dernière en conséquence.

Les agents de négociation des contrats doivent consulter le Groupe d'analyse des coûts et des prix, Secteur de la politique, du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique, pendant l'évaluation des soumissions afin de déterminer quelle information financière peut être requise du ou des soumissionnaires. »

« Exigences en matière de capacité financière : Le soumissionnaire doit avoir la capacité financière nécessaire pour répondre à ce besoin. Afin d'évaluer la capacité financière du soumissionnaire, l'autorité contractante pourra, dans un avis écrit à l'intention du soumissionnaire, exiger que ce dernier fournisse une partie ou la totalité des renseignements financiers dont il est question ci-dessous durant l'évaluation des soumissions. Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante les renseignements suivants : »

**Question 13 :**

Besoin en matière de capacité financière 1.a) à f). La demande de propositions (DP) ne précise pas le besoin en matière de capacité financière. Veuillez confirmer que les éléments 1.a) à f) ne sont pas nécessaires dans la soumission de la DP jusqu'à ce que les agents de négociation des contrats déterminent si une opinion financière est requise, puis précisez quelle information financière doit être fournie par le soumissionnaire.

**Réponse 13 :**

Conformément à l'article 1 de la clause A9033T des CCUA, l'autorité contractante doit présenter des renseignements financiers ayant trait à l'évaluation de la capacité financière, pendant l'évaluation des soumissions. Il n'est donc pas nécessaire de soumettre ces renseignements avec la soumission. Or, l'autorité contractante doit préciser quels renseignements financiers doivent être soumis par le soumissionnaire, dans un avis écrit à l'intention de ce dernier.

**Réf. : Partie 6.2.1 de la clause A9033T (2012-07-16) du Guide des CCUA – Capacité financière**

3. Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, alors les renseignements financiers mentionnés aux paragraphes 1. a) à f) exigés par l'autorité contractante doivent être fournis par la société mère elle-même. Toutefois, la fourniture des renseignements financiers de la société mère ne répond pas à elle seule à l'exigence selon laquelle le soumissionnaire doit fournir ses renseignements

---

financiers, et la capacité financière de la société mère ne peut pas remplacer la capacité financière du soumissionnaire, à moins qu'un consentement de la société mère à signer une garantie de la société mère, rédigée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), ne soit fourni avec les renseignements exigés.

**Question 14 :**

Aucun libellé n'est fourni dans le cadre de la DP pour ce qui est de l'accord de garantie de la société mère; veuillez confirmer que l'accord de garantie de la société mère signé n'est pas prévu dans le cadre de la présentation de la DP.

**Réponse 14 :**

Veuillez vous reporter à la réponse 13. L'autorité contractante doit présenter des renseignements financiers ayant trait à l'évaluation de la capacité financière, pendant l'évaluation des soumissions. Il n'est donc pas nécessaire de soumettre ces renseignements avec la soumission. Or, l'autorité contractante doit préciser quels renseignements financiers doivent être soumis par le soumissionnaire, dans un avis écrit à l'intention de ce dernier. S'il y a lieu, une garantie de la société mère sera fournie au soumissionnaire afin qu'il la remplisse et la soumette, à ce moment-là.

**Réf. : Partie 6.2.1 de la clause A9033T (2012-07-16) du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) – Capacité financière**

7. Sécurité : Pour déterminer si le soumissionnaire a la capacité financière requise pour répondre au besoin, le Canada pourra prendre en considération toute garantie que le soumissionnaire peut lui offrir, aux frais du soumissionnaire (par exemple, une lettre de crédit irrévocable provenant d'une institution financière enregistrée et émise au nom du Canada, une garantie d'exécution provenant d'une tierce partie, ou toute autre forme de garantie exigée par le Canada).

**Question 15 :**

Veuillez confirmer que l'autorisation de sécurité relativement à une lettre de crédit irrévocable provenant d'une institution financière inscrite et établie au Canada, une garantie d'exécution provenant d'une tierce partie, ou toute autre forme de garantie n'est pas nécessaire dans le cadre de la présentation de la DP jusqu'à ce que les agents de négociation des contrats aient déterminé les éléments qui doivent être fournis par le soumissionnaire.

**Réponse 15 :**

Veuillez vous reporter à la réponse 13. L'autorité contractante doit présenter des renseignements financiers ayant trait à l'évaluation de la capacité financière, pendant l'évaluation des soumissions. Il n'est donc pas nécessaire de soumettre l'autorisation de sécurité avec la soumission. Au cours de l'évaluation de la capacité financière du soumissionnaire, le Canada peut prendre en considération toute garantie que le soumissionnaire peut lui offrir, à ce moment-là.

**Question 16 :**

Les sources de données du Système de vérification du statut (SVS) seront-elles accrues afin d'inclure de l'information au sujet des soins de santé mentale et des soins de la vue?

**Réponse 16 :**

Le Système de vérification du statut (SVS) contient seulement le nom des clients admissibles. Il ne comprend pas des critères d'admissibilité ou des données propres aux prestations ni de renseignements bancaires pour les paiements.

**Question 17 :**

Pouvez-vous indiquer le volume d'appels de la part de clients auquel on peut s'attendre?

**Réponse 17 :**

L'inclusion des services de counseling en santé mentale et de soins de la vue constitue un nouvel ajout au présent approvisionnement en matière de SRTDPSS. SC n'a pas établi un nombre d'appels provenant de clients relativement à ces avantages sociaux puisqu'ils sont prodigués par le personnel de SC dans des bureaux régionaux, qui s'appuie sur des systèmes et des applications existants dont les fonctions sont limitées.

**Question 18 :**

Pouvez-vous fournir les volumes d'appels provenant de fournisseurs de services pharmaceutiques, de soins dentaires et d'équipement médical et de fournitures médicales (EMFM) pour l'année 2016? Pouvez-vous également confirmer les volumes indiqués pour l'année 2015?

**Réponse 18 :**

L'énoncé des travaux actuellement publié sur le site Web *Achatsetventes.gc.ca* du Canada relatif à la présente demande de propositions ([Avis de projet de marché https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-31604](https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres/PW-XF-008-31604)), fournit les volumes d'appels relatifs aux trois avantages dont il est question pour 2013, 2014 et 2015. Veuillez consulter la section 11 de l'annexe A. Volumes d'appels des fournisseurs de SRTDPSS répartis selon la région et le type de prestation.

Les volumes d'appels classés selon le type de prestation (2016) sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Volumés du centre d'appels (2016)							
Appels en français	Soins dentaires	Services pharmaceutiques	EMFM	Appels en anglais	Soins dentaires	Services pharmaceutiques	EMFM
Janvier	1330	275	53	Janvier	20508	4779	861
Février	-	-	-	Février	-	-	-
Mars	1300	277	63	Mars	20468	4445	878
Avril	1299	334	69	Avril	20129	4800	803
Mai	1363	319	40	Mai	19484	4803	893
Juin	1243	294	68	Juin	19438	4691	904
Juillet	910	290	43	Juillet	16449	3989	805
Août	1115	286	55	Août	19366	4513	822
Septembre	1384	327	57	Septembre	20342	4515	841
Octobre	1350	322	56	Octobre	19776	4284	951
Novembre	1372	304	101	Novembre	21700	4054	1197
Décembre	982	341	1395	Décembre	15181	3851	1029
	<b>13648</b>	<b>3369</b>	<b>2000</b>		<b>212841</b>	<b>48724</b>	<b>9984</b>

**Réf. : EDT 3.3.3.5**

**Question 19 :**

Le responsable du projet fournira-t-il les coordonnées des clients des SSNA, afin d'appuyer la diffusion des produits de communication par l'entremise du moyen de communication privilégié du client des SSNA (voie électronique, télécopieur, courrier)?

**Réponse 19 :**

Les coordonnées du client, si et lorsqu'elles figurent au dossier dans la solution courante des SRTDPSS, seront transmises à l'entrepreneur dans le cadre d'activités liées à la conversion de données, pendant la phase préalable à la mise en œuvre. SC ne conserve pas sa base de données sur les coordonnées des clients des SSNA, qu'il s'agisse de sa propre base de données ou d'une base de données distincte. La décision de créer des comptes Web pour recevoir les communications appartient au client.

**Question 20 :**

Combien de clients des SSNA préfèrent le courrier – comme moyen de communication?

**Réponse 20 :**

Jusqu'à présent, exclusivement, étant donné la nature délicate des renseignements sur les clients communiqués aux clients, et l'obligation de SC de se conformer aux lois, aux règlements, aux politiques et aux pratiques exemplaires liés à la protection de la vie privée et des données, toute communication avec les clients qui contient des données sensibles sur les clients a été transmise par courrier postal. Grâce à l'inclusion de comptes Web sécurisés dans le présent approvisionnement de SRTDPSS, la communication électronique pourrait constituer un autre moyen de communication privilégié par les clients.

**Question 21 :**

Les communications doivent-elles être transmises à tous les clients des SSNA habitant à la même adresse ou est-ce possible de ne transmettre qu'une seule communication par adresse?

**Réponse 21 :**

Aux fins du programme des SSNA, les clients sont traités individuellement et, par conséquent, la communication avec ceux-ci doit être effectuée sur une base individuelle; bien que les communications à l'intention de personnes mineures à charge et de personnes atteintes d'une incapacité peuvent être transmises à un parent, un tuteur ou à un représentant autorisé (légal), en leur nom.

**Question 22 :**

Réf. : EDT 3.3.3.5

Combien de communications radiodiffusées SC prévoit-il transmettre aux clients?

**Réponse 22 :**

À l'heure actuelle, SC ne transmet pas de communications radiodiffusées aux clients. Par conséquent, il est impossible de prévoir le nombre de clients qui créeront des comptes Web dans le but de recevoir des communications.

**Question 23 :**

Réf. : Annexe A de l'EDT, tableau 1 (données volumétriques historiques)

Le nombre total de fournisseurs en ce qui a trait à tous les avantages indiqués est de 33 188, mais les volumes indiqués pour chaque type de fournisseur équivalent à 38 557. Pourriez-vous confirmer le volume total?

**Réponse 23 :**

Le nombre total de fournisseurs inscrits au programme des SSNA est de 38 560. Le nombre 33 188 représente le total des fournisseurs présentement inscrits au programme des SSNA; cela exclut les fournisseurs de soins de la vue et de santé mentale dont le nombre estimatif est de 4 397 et 975, respectivement.

**Question 24 :**

Réf. : EDT 3.3.13.9.1

L'entrepreneur doit :

- a) réaliser 50 vérifications par année, ce nombre incluant les vérifications au bureau et sur place, conformément aux processus définis dans le Manuel des procédures administratives. Les prestations du programme à vérifier seront déterminées par une autorisation de tâche.

- ii. Remarque : Les vérifications ponctuelles au bureau et sur place, effectuées à la demande du Chargé de projet, excédant le montant annuel prévu en vertu du processus d'autorisation de tâche.

Le volume estimatif de demandes ponctuelles peut-il être fourni?

**Réponse 24 :**

SC n'est pas en mesure d'effectuer une estimation du volume de demandes *ponctuelles* puisqu'une quantité plus élevée de telles demandes par rapport à la quantité annuelle indiquée repose, en grande partie, sur les risques émergents associés au programme des SSNA. De tels risques seront définis par le responsable du projet, à l'avenir.

**Question 25 :**

Réf. : EDT 3.3 (dans l'ensemble)

Veillez fournir la répartition du moyen de communication actuellement privilégié par les fournisseurs (compte Web sécurisé, courriel, télécopieur ou courrier).

**Réponse 25 :**

Cette répartition en fonction des moyens de communication pour chaque type de prestation est issue de la répartition liée aux bulletins trimestriels, à titre de référence.

<b>Fournisseurs de soins dentaires</b>				
<b>Langue</b>	<b>1- Courrier</b>	<b>2- Télécopieur</b>	<b>3- Courriel</b>	<b>Total global</b>
A	7 588	5 954	7 971	21 513
F	2 410	848	1 328	4 586
<b>Total global</b>	<b>9 998</b>	<b>6 802</b>	<b>9 299</b>	<b>26 099</b>

<b>Fournisseurs d'EMFM</b>				
<b>Langue</b>	<b>1- Courrier</b>	<b>2- Télécopieur</b>	<b>3- Courriel</b>	<b>Total global</b>
A	82	383	2 222	2 687
F	14	29	242	2 85
<b>Total global</b>	<b>96</b>	<b>412</b>	<b>2 464</b>	<b>2 972</b>



<b>Fournisseurs de services pharmaceutiques</b>				
<b>Langue</b>	<b>1- Courrier</b>	<b>2- Télécopieur</b>	<b>3- Courriel</b>	<b>Total global</b>
A	195	1 699	6 330	8 224
F	59	1 310	538	1 907
<b>Total global</b>	<b>254</b>	<b>3 009</b>	<b>6 868</b>	<b>10 131</b>

**Question 26 :**

Réf. : EDT 3.3 (dans l'ensemble)

Veillez fournir la répartition du moyen de communication actuellement privilégié par les clients (compte Web sécurisé, courriel, télécopieur ou courrier).

**Réponse 26 :**

À l'heure actuelle, SC ne transmet pas de communications aux clients. Par conséquent, il est impossible de prévoir le nombre de clients qui créeront des comptes Web dans le but de recevoir des communications.

**Question 27 :**

Réf. : EDT 3.3 (dans l'ensemble)

Veillez fournir la répartition du moyen de communication actuellement privilégié par les prescripteurs (compte Web sécurisé, courriel, télécopieur ou courrier).

**Réponse 27 :**

Le besoin de saisir les données du prescripteur est un nouvel ajout au présent approvisionnement de STRDPSS. Par conséquent, SC ne possède pas de données rétrospectives.

**Question 28 :**

Réf : EDT 3.3.1.5.1 i)

- i) sur une base mensuelle, surveiller les mesures disciplinaires prises contre les Fournisseurs (et tous les représentants désignés durant le processus d'inscription) par leurs organismes d'attribution des permis par l'intermédiaire des publications des organismes de réglementation provinciaux ou territoriaux lorsqu'elles sont disponibles;;

L'affichage du statut d'un fournisseur sur un site Web public est-il considéré comme une « publication », et est-ce que le site Web doit être examiné tous les mois pour connaître le statut actuel du fournisseur?

**Réponse 28 :**

Oui, l'affichage du statut d'un fournisseur sur un site Web public est considéré comme « publié » et serait alors pertinent en ce qui concerne les besoins de l'exigence relative aux STRDPSS.

**Réf. : EDT 3.3.3.3.1**

- a) créer et mettre à jour des formulaires accessibles en ligne (le contenu des formulaires sera fourni par le Chargé de projet) par les Fournisseurs, les Clients et, le cas échéant, par les prescripteurs, dont les formulaires de demande de paiement, les formulaires de remboursement au Client, les formulaires de demande d'autorisation préalable, les lettres de communications particulières utilisées pour des tâches courantes, les questionnaires d'exception aux prestations, etc. (Les prédéterminations des soins dentaires ne sont pas incluses pour le moment, voir l'article 3.4.7 de l'Énoncé des travaux, Intégration des renseignements ou des systèmes de soumission des tiers);
- b) faire en sorte que les formulaires :
- i. puissent être remplis en ligne par les utilisateurs que l'Entrepreneur a authentifiés;

**Question 29 :**

Veillez fournir des renseignements supplémentaires ayant trait au processus d'inscription et d'authentification des clients et des prescripteurs.

**Réponse 29 :**

Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité dans le cadre du présent approvisionnement de STRDPSS. On s'attend à ce que l'entrepreneur propose et conçoive un processus qui sera examiné et approuvé par le responsable du projet aux fins d'authentification des utilisateurs, lesquels pourront alors remplir des formulaires en ligne.

**Question 30 :**

Veillez fournir des renseignements quant aux volumes de clients et de prescripteurs pour ce qui est de l'inscription et de l'authentification relativement aux formulaires en ligne. Veillez fournir les chiffres à partir d'une conversion initiale et d'un d'ajout annuel.

**Réponse 30 :**

Voir la réponse 29.

**Réf : Section 12 de l'appendice A de L'EDT**

Chaque trimestre, environ 16 000 dentistes, 9 000 pharmaciens, 2 400 Fournisseurs de services d'équipement médical et des fournitures médicales reçoivent des bulletins d'information par la poste, par courriel ou par télécopieur qui les tiennent au courant des modifications apportées au Programme de SSNA et des améliorations au traitement des demandes de paiement.

**Question 31 :**

En quoi consiste la répartition de la méthode de distribution (courrier, courriel, télécopieur) relativement aux bulletins?

**Réponse 31 :**

Voir la réponse 25 pour consulter la répartition selon le type de prestation en ce qui concerne les bulletins trimestriels.

**Question 32 :**

Quel est le taux de croissance pour les cinq dernières années? Sinon, pour les trois dernières années ou par rapport à l'année précédente.

**Réponse 32 :**

Les renseignements associés à ce niveau de détails ne sont pas disponibles.

**Question 33 :**

Réf : Section 12 de l'annexe A de l'EDT

En 2016, l'Entrepreneur a imprimé et envoyé environ 87 343 lettres de confirmation d'autorisations préalables à la fourniture d'équipement médical et de fournitures médicales, 133 848 lettres de prédétermination de services dentaires et 88 095 lettres de confirmation d'autorisation préalable à une autorisation spéciale pour médicaments.

Quel est le taux de croissance pour les cinq dernières années? Sinon, pour les trois dernières années ou par rapport à l'année précédente.

**Réponse 33 :**

SC ne dispose pas de ces renseignements. SC n'est pas en mesure d'estimer le nombre de fournisseurs qui pourraient choisir d'avoir recours à la nouvelle fonction du portail Web sécuritaire en vertu du contrat éventuel des STRDPSS, aux fins de communication.

**Question n° 34 :**

Réf : Section 13 de l'annexe A de l'EDT

Volumes des clients conformément au lien <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/sante-premieres-nations-inuits/rapports-publications/services-sante-non-assures/services-sante-non-assures-sommaire-rapport-annuel-2013-2014-rapport-annuel-2013-2014-sante-canada-2015.html>.

Le 31 mars 2014, le nombre de clients admissibles était de 808 666, dont un taux de croissance de 0,8 % sur une période de dix ans.

---

Réf : Section 15 de l'annexe A de l'EDT

Dans la Section 15, on indique que le nombre de fiches client était de 1 381 833 (dont 247 902 nourrissons).

Parmi les 1 381 833 clients, combien sont des « clients admissibles »?

Si ces données diffèrent considérablement de celles de 2014, veuillez fournir un taux de croissance estimatif de 2017 jusqu'aux dix prochaines années.

**Réponse 34 :**

Le nombre de clients admissibles sera différent du nombre de clients indiqué dans les STRDPSS, pour de nombreuses raisons. Les tables client des STRDPSS permettent de déterminer tous les clients qui ont été admissibles pour faire une demande et qui ont été retenus même après leur décès ou de déterminer si un client n'est plus admissible. Dans ce cas, la période d'admissibilité du client prend fin. Le 31 mars 2017, on comptait 853 088 clients admissibles, ce qui est inférieur au nombre de dossiers figurant dans la banque de données des STRDPSS, pour la raison susmentionnée. Le taux de croissance de 0,8 % sur une période de dix ans est une variation du pourcentage par rapport à la période précédente, mais ne tient pas compte des facteurs qui ont une incidence sur cette variation. Le programme a fait l'objet de modifications importantes en matière d'admissibilité pendant les dernières années, par exemple, au cours de l'exercice financier 2013-2014, la Régie de la santé des Premières Nations a pris en charge la responsabilité de fournir des avantages relatifs aux SSNA aux Premières Nations de la Colombie-Britannique (une réduction nette de plus de 100 000 clients). On a également connu des augmentations d'îlots en ce qui concerne les clients, en raison des modifications en matière d'admissibilité ainsi que de la création d'un nouveau groupe (p. ex., la création du groupe Qalipu Mi'kmaq). Bien qu'il est impossible de fournir un nombre estimatif du nombre de clients étant donné l'incidence potentielle des facteurs externes, on estime généralement le pourcentage de la croissance de la population admissible à 2 %.

**Question 35 :**

Réf. : Annexe D de l'EDT

Le format du fichier SVS indiqué ne comprend pas de renseignements bancaires ou d'adresse. De quelle façon les renseignements bancaires ou postaux utilisés pour effectuer des paiements ou communiquer avec les clients sont-ils conservés?

**Réponse 35 :**

Le Système de vérification du statut (SVS) contient seulement le nom des clients admissibles à la couverture prévue par le programme des SSNA et ne tient pas compte des renseignements liés aux critères d'admissibilité propres aux prestations ou au règlement des revendications (opérations bancaires). Les renseignements bancaires et les adresses des clients sont gérés par l'entrepreneur.

**Question 36 :**

Réf : Section 10 de l'appendice A de l'EDT

Dans le Résumé des demandes d'inscription de Fournisseur au cours de l'exercice 2015-2016, dans le tableau e), on indique 2 575 nouvelles demandes d'adhésion liées aux soins dentaires et 1 100 liées aux services pharmaceutiques/à l'EMFM.

Dans le tableau f), on indique que la moyenne mensuelle de demandes liées aux soins dentaires est de 234 (ou 2 808 pour 12 mois), et celles liées aux services pharmaceutiques et à l'EMFM (combinés) est de 1 212 pour une période de 12 mois.

Quelles données sont les plus exactes? Le tableau e) ou f).

**Réponse 36 :**

Dans le tableau e), on présente les demandes d'adhésion de fournisseur au cours de l'exercice 2015-2016, tandis que dans le tableau f), on présente ces données selon la moyenne mensuelle sur une période de deux ans, soit 2014-2015 et 2015-2016. Les deux ensembles de données sont exacts.

**Question 37 :**

Réf. : EDT 3.3.7.3

Veillez fournir un exemple de la catégorie de prix, des règlements employés par SC ainsi que le scénario opérationnel ayant lieu au niveau des services pharmaceutiques, soit le résultat.

**Réponse 37 :**

Les exemples de catégories de prix sont basés sur des médicaments sur ordonnance et des médicaments en vente libre (MEVL). Les règles sont définies par SC et comprennent, par exemple, le prix ou la majoration associés à un médicament sur ordonnance. Lorsqu'un pharmacien soumet une demande au programme, la demande est évaluée en fonction des règles relatives aux prix et le fournisseur reçoit un avis des résultats.

**Question 38 :**

Réf. : EDT 3.3.7.3.1

Veillez fournir un exemple de sous-ensemble de fournisseurs, de la mesure dans laquelle il se distingue ainsi que de la justification opérationnelle de cette différenciation.

Des quelle façon les listes de fournisseurs sont-elles conservées/mises à jour? Par exemple, sont-elles mises à jour manuellement à mesure que de nouveaux fournisseurs sont ajoutés, ou leurs caractéristiques pharmaceutiques prévoient-elles des règles, afin de s'assurer que la liste est toujours actualisée?

**Réponse 38 :**

Un exemple d'un sous-ensemble de fournisseurs pourrait être que les fournisseurs situés dans une région éloignée peuvent être soumis à des règles de tarification différentes. Ces fournisseurs pourraient être différenciés par un indicateur dans le système. La justification opérationnelle associée à la présente différenciation est fondée sur la politique du programme des SSNA.

Veillez consulter la section 3.3.1 de l'EDT pour connaître la réponse à la présente question, au sujet de la conservation et les mises à jour des listes de fournisseurs.

**Question 39 :**

Réf. : EDT 3.3.7.3.3

Pouvez-vous confirmer que les catégories de prix sont fournies par l'entrepreneur, mais que le barème des prix en soi (création, philosophie et mises à jour) est une responsabilité qui appartient aux SSNA.

**Réponse 39 :**

Veillez consulter la section 3.3.7.3.1 b) de l'EDT pour connaître la première partie de la question. Veillez consulter la section 3.3.7.3.1 a) de l'EDT pour connaître la deuxième partie de la question.

**Question 40 :**

Réf. : EDT 3.3.7.3.5

Dans l'EDT 3.3.7.3.3, on indique que les SSNA nécessitent une capacité à visualiser et à modifier les barèmes de prix. Dans l'EDT 3.3.7.3.5, on suggère que ces modifications soient terminées dans un délai de dix jours. En supposant qu'un utilisateur de SC a modifié le barème de prix (EDT 3.3.7.3.3), selon quel scénario pourrait-on demander à l'entrepreneur d'apporter des modifications/de créer de nouveaux barèmes de prix? Pouvez-vous donner un exemple?

**Réponse 40 :**

L'entrepreneur serait tenu de modifier/mettre à jour plusieurs barèmes de prix à la fois, en raison de modifications apportées par les sources de prix de l'industrie, comme défini dans la section 3.3.7.3.1 de l'EDT. Toutefois, les utilisateurs de SC doivent avoir la possibilité d'apporter des modifications au cas par cas ou de petites modifications aux prix.

**Question 41 :**

Réf. : EDT 3.3.7.4.2

Dans quelles circonstances SC modifierait-il les saisies effectuées par l'entrepreneur? On cherche à obtenir une justification opérationnelle.

À quelle fréquence cela se produit-il?

**Réponse 41 :**

Conformément à la section 3.3.7.4.2 de l'EDT, la capacité des utilisateurs SC à apporter des modifications est définie seulement aux éléments d) et f). Ces modifications ont trait aux saisies qui ont été effectuées par les utilisateurs SC et non par l'entrepreneur. Par conséquent, la deuxième question est sans objet.

**Question 42 :**

Réf. : EDT 3.3.7.4.2 b)

Veuillez définir la directive opérationnelle et la directive clinique.

**Réponse 42 :**

Les directives opérationnelles sont définies à titre d'orientation pour les opérateurs téléphoniques internes de SC; tandis que les directives cliniques sont une orientation pour les cliniciens de SC.

**Question 43 :**

Réf. : EDT 3.3.13 a)

Services pharmaceutiques – Ce soumissionnaire définit une enquête comme une situation dans laquelle l'entrepreneur communique avec la pharmacie, afin de vérifier les directives d'une ordonnance ou d'obtenir une ordonnance. Est-ce que cela cadre avec la définition de SC?

Quel est le fractionnement entre les secteurs de prestations? Nous tentons de rapprocher l'usage estimatif de l'information fournie par SC.

Y a-t-il un minimum quotidien du montant ou d'une proportion de demandes examinées?

**Réponse 43 :**

Oui, la définition du soumissionnaire d'une enquête est en conformité avec la définition de SC, selon laquelle il s'agit d'une situation où on communique avec la pharmacie, par exemple, pour vérifier les directives d'une ordonnance ou pour obtenir une ordonnance.

Les demandes sélectionnées pour la vérification sont choisies en fonction du critère de risque établi pour chaque type de prestation.

Bien qu'il y ait un nombre minimum quotidien de demandes devant être vérifiées, elles ne sont pas nécessairement proportionnelles au nombre total de demandes liées au programme.

**Question 44 :**

Réf. : EDT 3.3.13.6.1

Sur le plan historique, quel a été le fractionnement en ce qui concerne les 1 800 documents de communication écrite?

**Réponse 44 :**

Il n'y a pas de données historiques pour ce besoin.

**Question 45 :**

Réf. : EDT 3.3.13.9.1

Quel a été le fractionnement historique entre les prestations?

Dans ce schéma, quelle est la proportion : bureau par rapport à sur place?

**Réponse 45 :**

Il n'y a pas de données historiques pour ce besoin.

**Question 46 :**

Réf. : EDT 3.3.2.2.1 b, e et g

l'Entrepreneur doit appuyer les éléments suivants :

- b) l'admissibilité aux prestations comme les limites de fréquence, y compris la prévérification (voir l'article 3.3.2.3 de l'Énoncé des travaux, Déterminer l'admissibilité des Clients aux prestations (prévérification);
- e) les autorisations préalables, les prédéterminations, les autorisations spéciales les remboursements du Client;
- g) le soutien à l'égard du site Web du STRDPSS (Fournisseur, Client);

Peut-on obtenir la répartition des appels en fonction du type d'appel/de la raison de l'appel pour les appels liés aux éléments b, e et g?

**Réponse 46 :**

Il n'y a pas de données historiques pour ce besoin.

**Question 47 :**

Réf : EDT 3.3.2.2.1, o

L'entrepreneur doit prendre en charge ce qui suit :

- o) le transfert d'appels aux préposés de Santé Canada à tous les centres d'appels de Santé Canada ou aux numéros de téléphone sans frais;



Quels sont les genres d'appels traités aux centres d'appel de SC?

**Réponse 47 :**

Le *Centre des exceptions pour médicaments (CEM)*, le *Centre de prédétermination de soins dentaires (CPSD)* et les autres centres d'appel au sein des bureaux régionaux de SC traitent des appels liés aux approbations et aux prédéterminations préalables. Veuillez consulter le site Web suivant pour obtenir de plus amples renseignements sur les genres d'appels traités par ces centres : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/organisation/contactez-nous/contactez-nous-lignes-sans-frais-demandes-autorisation-prealable-predeterminations-services-sante-non-assures.html>

**Réf : Appendice A 11 a et b de l'EDT**

11. Volumes de services de communication de Fournisseurs

- a) Volumes d'appels
  - a. Volumes d'appels de Fournisseurs des SRTDPSS
  - b) Volumes d'appels de Fournisseurs de services de santé mentale et de soins de la vue des Services de santé non assurés (SSNA) à l'échelle régionale

**Question 48 :**

Les volumes d'appels comprennent-ils tous les appels liés aux autorisations préalables, aux prédéterminations, aux demandes, etc.?

**Réponse 48 :**

Les volumes d'appels proviennent de diverses sources; notamment des systèmes et des applications existants qui ont des fonctionnalités limitées et qui sont utilisés au sein des bureaux régionaux de SC. Étant donné qu'ils sont compilés manuellement, les chiffres pourraient être en contradiction avec les données réelles. Les rapports utilisés pour compiler ces chiffres comprennent *tous les appels* adressés au responsable du traitement.

**Question 49 :**

De 2013 à 2015, les volumes d'appels de tous les services ont connu une forte baisse (même si nous constatons une hausse des demandes), pouvez-vous faire part des motifs de ce changement? Y a-t-il eu des activités d'amélioration des processus?

**Réponse 49 :**

En 2013, un accord a été conclu avec la *Régie de la santé des Premières Nations (RSPN)* en Colombie-Britannique. Bien que cet accord ait donné lieu à une baisse du volume d'appel du STRDPSS, il a conduit à un volume supérieur à la normale au début de la phase de transition. De plus, en 2014, il y a eu un problème d'ordre administratif qui a entraîné un afflux important d'appels pendant quelques mois.

**Question 50 :**

Le volume d'appels en 2015 à l'égard des soins de la vue est de 115 921 et le nombre total de transactions ou de réclamations dans la même année est de 147 569, ce qui veut dire qu'il y a eu 758 appels par millier de transactions. Pouvez-vous fournir la répartition des appels selon la raison ou le type d'appel?

**Réponse 50 :**

Aucune information n'est actuellement disponible à ce niveau de détails en raison de la dépendance par rapport aux systèmes et aux applications existants qui ont des fonctionnalités limitées (technologies vieillissantes).

**Question 51 :**

Réf. : EDT 3.3.1

En ce qui concerne les accords relatifs à l'inscription des fournisseurs, les accords et les données fournis aux fournisseurs sont-ils la propriété du titulaire ou de SC? Si tel est le cas, les accords peuvent-ils être transférés au nouvel entrepreneur?

**Réponse 51 :**

Oui, SC est le propriétaire des ententes avec les fournisseurs et les données connexes. Dans le cadre de la stratégie de communication à l'égard des fournisseurs au cours de la phase de transition, SC recommande qu'ils soient informés de la transition et invités à s'inscrire à nouveau. SC accorderait un délai de grâce de trois à quatre mois entre les contrats en vue de donner aux fournisseurs intéressés suffisamment de temps pour s'inscrire à nouveau. Les fournisseurs qui ne se seraient pas inscrits à nouveau avant la date limite seraient retirés de la liste aux fins du programme des SSNA.

**Question 52 :**

Est-ce que Santé Canada est en mesure de fournir une convention d'appellation de fichiers aux soumissionnaires aux fins de la présentation de la soumission finale.

**Réponse 52 :**

Réf : DP 3.1

Comme suite à la demande que les soumissionnaires fournissent leurs soumissions sur des clés USB distinctes pour chaque section, conformément à l'article 3.1.1 de la DP, le Canada demande que les soumissionnaires utilisent une convention d'appellation de fichiers logique qui correspond aux exigences de la présentation de la soumission ou aux sections de la demande de soumissions.

---

## **Questions et réponses – Ensemble 4**

### **Question 53 :**

Nous avons constaté certaines incohérences dans l'EDT et nous aimerions avoir de plus amples précisions. Ces précisions sont indispensables afin de garantir que les soumissionnaires seront conformes à toutes les sections de l'EDT. La disposition de ces incohérences crée un niveau de risque problématique pour les soumissionnaires si elles ne sont pas expliquées clairement par le Canada. À la page 18 de l'EDT, l'article 1.3 - Portée des SRTDPSS, stipule que l'entrepreneur doit fournir les services énoncés ci-dessous. L'article 1.3.2 de l'EDT ajoute que ces services englobent les services liés aux avantages sociaux; notamment le maintien de la liste des prestations du Programme des SSNA, de leurs prix connexes et des limites de fréquence en conformité avec la politique du programme.

En revanche, de la page 68 à la page 70 de l'EDT (articles 3.3.4.1.7, 3.3.4.1.8, 3.3.4.1.9), il est stipulé que l'entrepreneur doit fournir aux utilisateurs de SC une interface qui comporte **l'accès direct** afin d'ajouter, de créer et de maintenir les données détaillées des échéanciers des prestations dentaires des SSNA (codes, frais, etc., des prestations). Ce genre d'accès direct est en contradiction avec les sections précédentes de l'EDT (c.-à-d. l'article 1.3) qui laissent entendre que l'entrepreneur fournira ces services – le maintien de divers échéanciers et frais, conformément aux directives de Santé Canada. De plus, la page 18 nous laisse croire que le Canada est flexible en ce qui a trait à la mise en œuvre de la solution afin de fournir la prestation du service, et pourtant, à la section 3.3.4.1.7, il y a des exigences très normatives selon lesquelles les utilisateurs de SC **doivent avoir cet accès pour effectuer le changement directement** dans les systèmes de production.

Veuillez préciser les rôles et les responsabilités des utilisateurs de SC relativement à l'entrepreneur en ce qui concerne la création et la modification de codes et de frais de prestations.

### **Réponse 53 :**

Les rôles concernant la création et la modification des codes et des frais de prestations sont définis à la section 3.3.4. Cependant, le Canada assume la responsabilité dans le cas où les utilisateurs de SC commettent des erreurs lorsqu'ils créent et modifient les codes et les frais de prestations.

### **Question 54 :**

Est-ce que le Canada souhaite que l'entrepreneur soit responsable des actions des utilisateurs de SC et de leurs répercussions sur les systèmes de production qui appuient les règlements électroniques des demandes des fournisseurs de soins de santé en temps réel?

### **Réponse 54 :**

Le Canada est responsable des actions des utilisateurs de SC et de leurs répercussions sur les systèmes de production.

### **Question 55 :**

Veuillez nous fournir une copie de la garantie de la société mère, rédigée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), à laquelle on fait référence à l'article 3 de la clause A9033T (2012-07-16) du Guide des CUA, Capacité financière.

---

## **Réponse 55 :**

Veillez vous reporter à la réponse 14. L'autorité contractante doit présenter des renseignements financiers ayant trait à l'évaluation de la capacité financière, pendant l'évaluation des soumissions. L'autorité contractante doit préciser quels renseignements financiers doivent être soumis par le soumissionnaire, dans un avis écrit à l'intention de ce dernier. S'il y a lieu, une garantie de la société mère sera fournie au soumissionnaire afin qu'il la remplisse et la soumette, à ce moment-là.

## **Modifications apportées à la DP**

### 3. À l'article 2.3 de l'annexe E – Exigences du volet de participation autochtone :

Supprimer :

2.3. L'entrepreneur doit fournir des documents à l'appui démontrant que les entreprises autochtones attestent qu'elles correspondent à la définition d'une entreprise autochtone et que les employés autochtones correspondent à la définition d'une personne autochtone, et fournissent une preuve de leur statut d'Autochtone, conformément à la page <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-approvisionnements/annexe/9/4>

Insérer :

2.3. L'entrepreneur doit fournir les attestations des entreprises autochtones et des documents à l'appui qui attestent qu'elles correspondent à la définition d'une entreprise autochtone et que les attestations des employés autochtones et les documents à l'appui correspondent à la définition d'une personne autochtone, et fournissent une preuve de leur statut d'Autochtone, conformément à la page <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-approvisionnements/annexe/9/4> en présentant les attestations applicables à l'annexe B à l'autorité du volet de participation autochtone (VPA) et en faisant parvenir une copie à l'autorité contractante, conformément à l'article 6, ci-dessous :

### 4. À l'annexe E – Exigences du volet de participation autochtone :

Insérer :

#### **6. Attestation du volet de participation autochtone**

- 6.1. L'entrepreneur doit obtenir et présenter au Canada les attestations de conformité à l'annexe B conformes aux « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones » décrites à l'Annexe 9.4 du *Guide des approvisionnements*.
- 6.2. L'entrepreneur doit conserver des dossiers et documents appropriés sur l'exactitude de l'attestation fournie au Canada. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation préalable écrite de l'autorité contractante avant d'éliminer les dossiers ou les documents pour une période de six ans commençant à la dernière des dates suivantes : la date du paiement final en vertu du contrat ou la date du règlement de toute plainte ou de tout litige en suspens. Au cours de cette période de rétention, tous les dossiers et documents devront être en tout temps accessibles pour des vérifications par les représentants du Canada, qui pourront en tirer des copies ou des extraits. L'entrepreneur fournira toutes les installations raisonnablement nécessaires à ces vérifications.
- 6.3. La présente clause ne peut être interprétée de façon à limiter les droits et les recours que le Canada pourra par ailleurs avoir en vertu du contrat.

5. À l'annexe E – Exigences du volet de participation autochtone :

Insérer :

**Appendice B de l'annexe E**  
**Attestations du volet de participation autochtone**

**1. Attestation du volet de participation autochtone**

1. Pour que le travail soit considéré comme une transaction du VPA et pour que les transactions soient considérées comme des avantages directs, les entreprises autochtones et les employés autochtones qui exécutent les travaux doivent satisfaire aux définitions conformément à l'Annexe 9.4, du Guide des approvisionnements.
2. Pour offrir du travail pour le besoin du SRTDPSS, l'entreprise autochtone de sous-traitance :
  - i. atteste qu'elle respecte et continuera de respecter durant toute la durée de tout contrat de sous-traitance les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée;
  - ii. convient que tout sous-traitant engagé par lui doit respecter les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée;
  - iii. convient de fournir au Canada, immédiatement sur demande, toute preuve attestant de la conformité de tout sous-traitant aux exigences décrites à l'annexe susmentionnée.
3. Le sous-traitant autochtone doit cocher la case applicable suivante :
  - i.  Le sous-traitant est une entreprise autochtone à propriétaire unique, une bande, une société à responsabilité limitée, une coopérative, une société de personnes ou un organisme sans but lucratif.  
**OU**
  - ii.  Le sous-traitant est une coentreprise composée de deux entreprises autochtones ou d'une coentreprise entre une entreprise autochtone et une entreprise non autochtone.
4. Le sous-traitant autochtone doit cocher la case applicable suivante :
  - i.  L'entreprise autochtone compte moins de six employés à temps plein.  
**OU**
  - ii.  L'entreprise autochtone compte six employés ou plus à temps plein.
5. À la demande du Canada, le sous-traitant autochtone doit présenter tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation. Le sous-traitant autochtone doit veiller à ce que cette preuve soit disponible pour examen par un représentant du Canada durant les heures normales de travail, lequel représentant du Canada pourra tirer des copies ou des extraits de cette preuve. Le sous-traitant autochtone fournira toutes les installations nécessaires à ces vérifications.
6. Le sous-traitant autochtone atteste que l'information fournie par le sous-traitant autochtone en réponse aux exigences ci-dessus est exacte et complète.

---

Date

---

Signature

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

N° de la modif – Amd. No.  
004  
N° du dossier – File No.  
008xfHT426-144642

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

---

Lieu

Titre (Représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Pour :

---

Nom de l'entreprise

## 2. Attestation d'un propriétaire/employé - volet de participation autochtone

À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur ou le sous-traitant autochtone doit fournir l'attestation suivante pour chaque propriétaire et employé autochtone, s'ils sont embauchés pour exécuter des travaux considérés comme des transactions du VPA, s'il y a lieu :

1. Je suis \_\_\_\_\_ (*insérer « propriétaire » et/ou « employé à temps plein »*) de \_\_\_\_\_ (*insérer le nom de l'entreprise*), et autochtone, au sens de la définition de l'[Annexe 9.4](#) du *Guide des approvisionnements* intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
2. Je certifie que l'énoncé précité est vrai et je consens à sa vérification sur demande du Canada.

---

Nom du propriétaire ou de l'employé en caractère d'imprimerie

---

Signature du propriétaire ou de l'employé

---

Date

***Toutes les autres conditions de la demande demeurent inchangées.***