



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

Michael Randall  
Les Terrasses de la Chaudière  
5e étage  
10 rue Wellington  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

**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)  
Terrasses de la Chaudière 5th Floor  
10 Wellington Street  
Gatineau  
Gatineau  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Services administratifs	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 24062-180558/A	<b>Date</b> 2018-02-16
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 24062-180558	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$XF-050-32201
<b>File No. - N° de dossier</b> 050xf.24062-180558	<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 2018-03-16</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Randall, Michael	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 050xf
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 558-1053 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> TREASURY BOARD OF CANADA, SECRETARIAT 90 Elgin Street OTTAWA Ontario Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<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>

**LETTRE D'INTÉRÊT (LI)**

**POUR**

**Secrétariat Conseil du Trésor du Canada (SCT)**

**pour le besoin des**

**Services administratifs seulement (SAS) du Régime de soins de santé de la  
fonction publique (RSSFP)**

# Table des matières

## **PARTIE I : PROCESSUS DE LA LETTRE D'INTÉRÊT**

### 1. INTRODUCTION

- 1.1 Contexte de la présente lettre d'intérêt
- 1.2 Nature de la présente lettre d'intérêt

### 2. INSTRUCTIONS POUR RÉPONDRE À CETTE LETTRE D'INTÉRÊT

- 2.1 Nature et format des réponses demandés
- 2.2 Coûts liés aux réponses
- 2.3 Traitement des réponses
- 2.4 Activité de suivi
- 2.5 Contenu de la présente lettre d'intérêt
- 2.6 Format des réponses
- 2.7 Questions
- 2.8 Présentation des réponses
- 2.9 Calendrier et approche préliminaires d'approvisionnement concernant les services administratifs seulement du Régime de soins de santé de la fonction publique

### 3. SERVICES DE SURVEILLANCE DE L'ÉQUITÉ

## **PARTIE II: CONTEXTE ET APERÇU DU BESOIN ET DES MODALITÉS DU CONTRAT**

- 4. CONTEXTE
- 5. APERÇU DU BESOIN ET DES MODALITÉS DU CONTRAT
- 6. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

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

- 7. QUESTIONS DE NATURE COMMERCIALE
- 8. QUESTIONS DE NATURE TECHNIQUE

## **Annexe A: Exigences relatives à la sécurité**

# **PARTIE I : PROCESSUS RELATIF À LA LETTRE D'INTÉRÊT**

## **1. INTRODUCTION**

### **1.1 Contexte de la présente lettre d'intérêt**

La présente lettre d'intérêt (LI) concerne le besoin du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) de trouver un seul entrepreneur pour fournir les services administratifs de traitement des demandes de règlement liés au besoin en matière de services administratifs seulement (SAS) du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).

Le but de la présente lettre d'intérêt vise à :

- a) Informer l'industrie du besoin en matière des SAS du RSSFP
- b) Obtenir des commentaires sur les pratiques exemplaires de l'industrie en ce qui concerne les services administratifs de traitement des demandes de règlement.
- c) Communiquer l'approche d'approvisionnement proposée du Canada.
- d) Inviter l'industrie à faire part de ses commentaires, ses préoccupations et ses recommandations au Canada avant l'achèvement de l'approche d'approvisionnement et de la demande de propositions (DP).

### **1.2 Nature de la présente lettre d'intérêt**

La présente ne constitue pas une demande de soumissions. La présente LI ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits dans la lettre d'intérêt ne doivent pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements qui y sont présentés. La présente LI ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. La participation de tout fournisseur éventuel à la présente LI n'empêche aucunement le fournisseur de participer à toute autre demande ultérieure. En outre, la présente LI n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. La LI vise seulement à obtenir l'avis de l'industrie sur les éléments qui y sont décrits.

## **2. INSTRUCTIONS POUR RÉPONDRE À LA PRÉSENTE LETTRE D'INTÉRÊT**

### **2.1 Nature et format des réponses demandés**

Les répondants sont priés de formuler leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, d'autres recommandations quant à la façon dont les exigences ou les objectifs décrits dans la présente LI pourraient être respectés ou améliorés. Les réponses à la LI devraient également préciser clairement tout renseignement supplémentaire ou point à clarifier qu'il y aurait lieu d'inclure dans une future demande de soumissions. Ils sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, sur la forme et sur la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente LI. Ils devraient s'assurer de décrire toute hypothèse énoncée dans leurs réponses. L'information de mise en marché ou de promotion communiquée en même temps que les réponses sera ignorée et ne sera pas pris en compte dans les futurs documents de demandes de soumissions.

Les réponses ne serviront pas à des fins de concours ou d'évaluation comparative. Elles n'ont donc pas besoin d'être 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 2.6.

## 2.2 Coûts liés aux réponses

Le Canada ne remboursera aucuns frais engagés par les organismes pour répondre à la présente LI.

## 2.3 Traitement des réponses

**Utilisation des réponses :** Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser afin d'élaborer ou de modifier l'approche d'approvisionnement et tout document provisoire contenu dans la présente LI. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la LI. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de celle-ci.

**Équipe d'examen :** Une équipe d'examen composée de représentants du Canada examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement du Canada, s'il le juge nécessaire, pour examiner les réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.

**Confidentialité :** Les répondants devraient 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.

Le Canada ne songe pas à tenir des réunions d'examen avec les répondants à la suite de la présentation de leurs réponses à cette LI. Toutefois, si un tel suivi est requis, l'autorité contractante communiquera avec les répondants pour organiser une telle rencontre à huis clos, en presumant que les répondants soient d'accord.

## 2.5 Contenu de la lettre d'intérêt

Les renseignements contenus dans le présent document sont en cours d'élaboration. D'autres exigences peuvent être ajoutées dans les futures demandes de soumissions susceptibles d'être publiées par le Canada. Les exigences existantes peuvent être supprimées ou révisées, selon les réponses reçues. On demande aux répondants de faire part de leurs observations concernant tout aspect du document préliminaire. La présente LI contient également des questions précises à l'intention de l'industrie.

## 2.6 Format des réponses

**Page couverture :** Si la réponse comporte plusieurs documents, on demande aux répondants d'indiquer sur la page couverture de chacun le titre de la réponse, le numéro de la lettre d'intérêt, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.

**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 et le numéro du document;
- (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 LI.

**Nombre d'exemplaires :** Le Canada demande aux répondants de transmettre une (1) copie de 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 5 Mo, à l'adresse suivante :

[michael.randall@tpsgc-pwgsc.ca](mailto:michael.randall@tpsgc-pwgsc.ca)

Par ailleurs, en ce qui concerne les documents de réponse dont la taille dépasse 5 Mo, le Canada demande aux répondants d'enregistrer trois (3) copies de leur réponse en format PDF (2003 ou version plus récente) sur quatre clés USB et de communiquer avec l'autorité contractante indiquée à l'article 2.7 pour obtenir les instructions de livraison.

Les réponses à cette LI peuvent être rédigées dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, soit en anglais ou en français,

## **2.7 Questions**

Toute question ou toute autre communication liée à cette LI et aux activités de consultation connexes de l'industrie devra être adressée exclusivement à l'autorité contractante de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit et ne distribuera pas forcément les réponses aux répondants; toutefois, les répondants qui ont des questions concernant la présente LI peuvent les transmettre à :

**Autorité contractante : Michael Randall**

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Division des projets des services de santé, Programme des approvisionnements  
Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies  
Les Terrasses de la Chaudière, 10 rue Wellington, 5<sup>e</sup> étage  
Gatineau, Québec, Canada  
K1A 0S5

Numéro de téléphone : (613) 558-1053

Adresse courriel : [michael.randall@tpsgc-pwgsc.ca](mailto:michael.randall@tpsgc-pwgsc.ca)

## **2.8 Présentation des réponses**

**Date et lieu de présentation des réponses :** Les fournisseurs intéressés devraient présenter leur réponse à l'autorité contractante indiquée à l'article 2.7 ci-dessus, au plus tard à l'heure et à la date indiquée à la page 1 du présent document d'invitation.

**Responsabilité concernant le dépôt des réponses :** La responsabilité de faire parvenir les réponses à la bonne adresse et dans les délais prévus incombe entièrement au répondant.

**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 de soumissions et la date de clôture figurent lisiblement à l'extérieur de l'enveloppe contenant la réponse.

**Retour des réponses :** Les réponses à la présente LI ne seront pas retournées.

## **2.9 Calendrier et approche préliminaires d'approvisionnement concernant les services administratifs seulement du Régime de soins de santé de la fonction publique**

Selon les résultats du présent processus relatif à la présente LI, le Canada envisage de mettre à jour ses exigences et de publier une demande de renseignements initiale (DDR n° 1), laquelle peut comprendre une ébauche de l'énoncé des travaux (EDT) comportant les principales exigences de travail, aux fins

d'examen et de formulation de commentaires écrits par l'industrie, le tout suivi de rencontres individuelles avec les membres de l'industrie. Les rencontres individuelles donneront aux répondants à la DDR n° 1 l'occasion de rencontrer l'équipe d'approvisionnement du Canada individuellement afin de clarifier leur réponse écrite respective.

À la suite du processus de la DDR n° 1, le Canada envisage de publier une deuxième demande de renseignements (DDR n° 2) qui comprendra une ébauche de la DP, comportant un EDT et des critères d'évaluation presque terminés aux fins d'examen et de formulation de commentaires écrits par l'industrie. Le Canada n'envisage pas de tenir des rencontres individuelles avec les membres de l'industrie dans le cadre du processus de la DDR n° 2.

Les commentaires provenant des processus relatifs à la LI et aux DDR seront pris en compte par le Canada lors de l'achèvement de la DP.

Le tableau suivant présente un aperçu des principaux jalons du processus d'approvisionnement et des dates cibles connexes. Veuillez noter que ces jalons, les dates cibles connexes et tous les autres renseignements fournis dans le présent document concernant l'approche d'approvisionnement envisagée sont des estimations préliminaires qui ont été fournies à titre d'information générale seulement. Le Canada se réserve le droit exclusif de supprimer, d'ajouter ou de changer les jalons, les dates cibles connexes et tout autre aspect de l'approche d'approvisionnement envisagée comme il le juge approprié.

<b>Besoin en matière de SAS du RSSFP</b>		<b>Date cible</b>
<b>Principaux jalons du processus d'approvisionnement</b>		
1	Publication de la LI	Hiver 2018
2	Publication de la DDR n° 1 ( <i>le processus de la DDR n° 1 comprendra les rencontres individuelles avec les membres de l'industrie suivant la clôture de la DDR no 1</i> )	Été 2018
3	Publication de la DDR n° 2 ( <i>la DDR n° 2 comprendra une ébauche complète de la DP aux fins d'examen et de formulation de commentaires par l'industrie</i> )	Hiver 2019
4	Publication de la DP définitive	À confirmer
5	Attribution du contrat	À confirmer

### **3. SERVICES DE SURVEILLANCE 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 SAS du RSSFP. Le rôle du SE consiste à fournir une attestation de l'équité, de l'ouverture et de la transparence de toutes les activités surveillées du présent processus d'approvisionnement.

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 à la DP prévue);
- ii. faire part au Canada de ses commentaires sur des questions potentielles relatives à l'équité;
- iii. confirmer l'équité, l'ouverture et la transparence de l'ensemble du processus d'approvisionnement.

Veuillez noter qu'afin de s'acquitter de ses obligations en matière de surveillance de l'équité, 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 LI (et toute DDR et DP subséquentes) et pourra, à titre d'observateur, assister aux activités de suivi d'engagement et de passation de contrat.

## **PARTIE II : CONTEXTE ET APERÇU DU BESOIN ET DES MODALITÉS DU CONTRAT**

### **4. CONTEXTE**

Le RSSFP offre des prestations de soins de santé supplémentaires facultatives aux employés de la fonction publique, aux employés de certains employeurs distincts, aux députés et sénateurs, aux personnes retraitées de la fonction publique et aux personnes à charge admissibles, de même qu'aux personnes à charge des membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada. En date du 31 décembre 2017, le RSSFP comptait plus de 669 000 membres (dont plus de 324 000 sont à la retraite). Il s'applique à environ 1,5 million de Canadiens et ses dépenses annuelles totales s'élèvent à environ 1,22 milliard de dollars. Il s'agit du plus important régime de soins de santé offert par un employeur au Canada.

Le but du RSSFP est de rembourser les participants aux régimes pour les frais raisonnables et habituels qu'ils ont engagés pour les services et les produits admissibles, tel que décrit dans le document du régime après qu'ils ont tiré profit des avantages fournis par leur régime d'assurance-maladie provincial ou territorial. Le plan prévoit également la couverture aux membres qui résident à l'extérieur du Canada pour des services de soins de santé de base équivalents, dans la mesure du possible, aux services couverts par des régimes de soins de santé provinciaux et territoriaux.

Des renseignements détaillés sur le RSSFP, y compris son mandat et ses objectifs, son histoire, son organisation, le processus d'appel, article et bulletins, etc. figurent sur les sites Web suivant du RSSFP :

<http://www.rssfpc.ca/> (<http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr>)

### **5. APERÇU DU BESOIN ET DES MODALITÉS DU CONTRAT**

**5.1** SPAC agira à titre de responsable de l'approvisionnement désigné, au nom du Secrétariat Conseil du Trésor du Canada, afin d'obtenir les services d'un entrepreneur unique pour la prestation des services de traitement et de règlement des demandes de soins de santé du RSSFP. Les travaux en vertu du contrat envisagé des SAS du RSSFP comprendront, sans toutefois s'y limiter, les services suivants :

1. **Services de traitement des demandes** – Les services de traitement des demandes assurent le traitement de diverses demandes relatives aux soins de santé (p. ex. demandes électroniques pour des produits pharmaceutiques ayant trait aux médicaments



sur ordonnance, les demandes électroniques et papier visant des fournitures médicales et les services de praticiens, les soins de la vue, les services hospitaliers, les déplacements d'urgence et les demandes à l'extérieur du pays. Les services de traitement des demandes comprennent notamment le règlement des demandes, l'émission des paiements pour les demandes approuvées ainsi que la préparation et la distribution d'états récapitulatifs des demandes. Les participants et les fournisseurs auront la capacité de soumettre des demandes au moyen du courrier traditionnel, de même que de services numériques comme le Web, les applications pour téléphone intelligent et les services électroniques du fournisseur.

2. **Services d'adhésion préalable** – Cette solution de service sécurisée, offerte sous forme électronique ou papier, permet notamment l'adhésion préalable des participants et de leurs personnes à charge admissibles, la coordination des renseignements sur les avantages pour les participants et leurs personnes à charge admissibles, l'obtention du consentement des participants visant l'utilisation de leurs renseignements personnels, la collecte des renseignements bancaires (pour le remboursement des demandes de règlement), l'obtention de l'adresse courriel (pour les communications électroniques) ainsi que la préparation et la livraison de la carte de prestations du RSSFP.
3. **Services de communication et d'information** – Les services de communication et d'information assurent les communications continues avec les membres du RSSFP, les fournisseurs de services pharmaceutiques et les fournisseurs de fournitures médicales électroniques au moyen de sites Web, du clavardage en ligne, de centres d'appels et de produits de communication écrite.
4. **Services de gestion de contrats et de production de rapports** – Les services de gestion de contrats et de production de rapports comprennent notamment la prestation des services suivants :
  - i. un programme de services d'audit et de détection afin d'améliorer l'intégrité du RSSFP (p. ex. grâce à la capacité de détecter une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive du RSSFP ainsi que les erreurs de traitement des demandes). Le programme de services d'audit et de détection vise à s'assurer que le paiement des demandes de règlement et les transactions financières connexes sont corrects et qu'ils reflètent les exigences et les normes du RSSFP;
  - b) Un programme d'assurance de la qualité afin de permettre l'évaluation et l'amélioration continues des activités opérationnelles conformes aux exigences de travail du contrat des SAS du RSSFP (c.-à-d. adhésion préalable, règlement électronique des demandes de remboursement, communications avec les fournisseurs, exigences en matière de protection de la vie privée et de sécurité, etc.)
  - c) des services de production de rapports afin d'appuyer la gestion du RSSFP et l'établissement de rapport continu sur celui-ci (p. ex. réduction des risques, réalisation de gains d'efficacité, compréhension des activités et des dépenses liées au Régime ainsi que production de données en temps opportun). Les services de production de rapports seront accessibles au chargé de projet et comprendront des rapports types, une capacité de production de rapports spéciaux, des tableaux de bord et des rapports annuels renfermant une analyse et une analyse comparative;
  - d) des services de gestion financière – Ce service appuie les saines pratiques de gestion financière pour tous les aspects du RSSFP. Comme il est régi par la *Loi sur la gestion des finances publiques*, on s'attend à ce que le service produise des documents opérationnels, des renseignements d'affaires et des rapports financiers

concis et exacts et à ce qu'il satisfasse aux exigences en matière de vérification en temps opportun;

- e) des services de gestion des activités et de maintenance des systèmes, qui comprennent l'élaboration et la prestation des éléments suivants :
- i. documents techniques et administratifs (p. ex. manuels sur les systèmes, documents relatifs à la sécurité, etc.);
  - ii. services de gestion et de maintenance des systèmes;
  - iii. sécurité;
  - iv. plans de continuité des activités et de reprise après sinistre;
  - v. conservation des dossiers;
  - vi. protection des renseignements personnels (pour assurer l'harmonisation avec les lois en matière de protection des renseignements personnels du gouvernement du Canada et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
  - vii. examens annuels des tendances de l'industrie des prestations de soins de santé et recommandations connexes pour l'amélioration de l'administration du RSSFP.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le RSSFP envisagé, veuillez consulter la version la plus récente de la directive du RSSFP (<http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr>); y compris le document Bulletin spécial – Changements au Régime, <http://www.rssfp.ca/bulletins-et-annonces/bulletins/bulletin-sp%C3%A9cial-changements-au-r%C3%A9gime.aspx>; et les communiqués du RSSFP <http://www.njc-cnm.gc.ca/communiquer.php?id=38&lang=fr>.

## 5.2 Période du contrat

La période du contrat des SAS du RSSFP sera définie à la suite d'autres consultations internes et de l'industrie. Le Canada devrait attribuer un seul contrat pour une période de huit ans, avec des options de prolongation d'une période d'option additionnelle de deux ans et de deux périodes d'option additionnelles d'un an chacune, pour un total de 12 années consécutives.

## 6. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

6.1 Aucune exigence relative à la sécurité n'est associée à la présente LI.

6.2. Le Canada prévoit que les clauses de sécurité suivantes et la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) connexe ci-jointes à l'« annexe A – Exigences en matière de sécurité » feront partie de tout contrat découlant de la DP envisagée pour les SAS du RSSFP.

- a) L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)**.
- b) Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de **FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.

- c) L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉS B**.
- d) Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- e) L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
  - i. de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe A ;
  - ii. le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

**6.3** Pour obtenir des renseignements concernant les enquêtes de sécurité réalisées sur le personnel et les entreprises ou les clauses de sécurité, les répondants sont invités à consulter ce qui suit :

- i. le Programme de la sécurité industrielle du site Web de Services publics et Approvisionnement Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>);
- ii. la « *Feuille de route du Programme de sécurité des contrats à l'intention des fournisseurs du gouvernement du Canada* » de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada, ci-jointe à l'annexe A – Exigences en matière de sécurité.

**6.4** En ce qui concerne la Feuille de route du Programme de sécurité des contrats à l'intention des fournisseurs du gouvernement du Canada mentionnée à l'article 6.3 ii ci-dessus et ci-jointe à l'annexe A, veuillez noter que ce document fournit aux fournisseurs potentiels les éléments suivants :

- i. les descriptions des divers types d'attestations de sécurité parrainées par le gouvernement;
- ii. les descriptions des processus à l'intention de l'industrie pour obtenir un parrainage et l'estimation des délais de traitement connexes afin d'obtenir ces attestations;
- iii. d'autres renseignements relatifs à la sécurité.

**6.5** À titre indicatif, les répondants sont informés par la présente que les délais nécessaires à l'obtention d'une attestation de sécurité peuvent être longs et qu'ils dépendent du niveau de sécurité requis. Les soumissionnaires qui répondront à une éventuelle DP pour les SAS du RSSFP seront les seuls responsables de l'obtention de ces attestations. L'approvisionnement envisagé en matière de SAS du RSSFP ne sera pas reporté pour donner le temps aux soumissionnaires éventuels d'obtenir les attestations de sécurité requises.

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

Le Canada demande aux répondants à la LI de fournir des réponses écrites à chacune des questions ci-dessous. Lorsque vous répondez, veuillez vous assurer que vos réponses sont détaillées et que vos commentaires sont justifiés.

## 7. QUESTIONS DE NATURE COMMERCIALE:

- 1) Calendrier et approche d'approvisionnement proposés : On demande aux répondants de fournir des commentaires sur les forces, les faiblesses et la faisabilité générale du calendrier et de l'approche d'approvisionnement en matière de SAS du RSSFP qui sont indiqués à l'article 2.9 de la présente LI (*LI initiale suivie de la DDR n° 1, de la DDR n° 2 et de la DP définitive*) et de fournir des suggestions sur la façon d'améliorer l'efficacité du processus.
- 2) Exigences en matière de sécurité : On demande aux répondants de fournir des commentaires sur les clauses de sécurité envisagées du contrat des SAS du RSSFP qui sont énoncées à l'article 6.2 de la présente LI et sur la LVERS connexe présentée à l'annexe A ci-jointe de la LI. Veuillez vous assurer que votre réponse indique, notamment, les enjeux, les préoccupations ou les recommandations concernant les exigences en matière de sécurité.
- 3) Durée du contrat et périodes d'option : Conformément à l'article 5.2 de la présente LI, le Canada prévoit attribuer un seul contrat des SAS du RSSFP pour une période initiale de huit ans, avec des options de prolongation d'une période d'option additionnelle de deux ans et de deux périodes d'option additionnelles d'un an chacune, pour un total de 12 années consécutives.

Le Canada sollicite vos commentaires sur la durée du contrat et les périodes d'option envisagées. Veuillez vous assurer que votre réponse indique si la durée prévue du contrat et des périodes d'option doit être augmentée ou diminuée. Si oui, veuillez indiquer quelle serait la durée optimale pour le Canada et l'entrepreneur sélectionné et justifier votre réponse.

- 4) SPAC joue un rôle important en aidant le gouvernement du Canada (GC) à atteindre des objectifs de politique socioéconomique comme l'approvisionnement écologique, l'innovation, la création d'emplois et le développement des petites et moyennes entreprises (PME). Ces objectifs sont énoncés dans la lettre de mandat de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement de 2015 :

*« Moderniser les pratiques en matière d'approvisionnement de façon à ce qu'elles soient plus simples et moins lourdes sur le plan administratif, mettre en œuvre un contrôle moderne, favoriser une plus grande concurrence et adopter des pratiques qui appuient les objectifs de notre politique économique, y compris l'innovation ainsi que l'approvisionnement écologique et social. »*

À cette fin, il faut :

*« élaborer des initiatives visant à accroître la diversité des soumissionnaires sur les contrats du gouvernement, notamment les entreprises détenues ou dirigées par des Canadiens de groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles; et prendre des mesures pour accroître leur accès au système d'approvisionnement tout en les aidant à développer leur capacité à participer au système. »*

Question 4A - Veuillez décrire toute initiative que le secteur du traitement des demandes de soins de santé a mise en œuvre ou entend mettre en œuvre dans un proche avenir pour laquelle un contrat gouvernemental ou non gouvernemental a été mis à profit pour atteindre les objectifs de la politique socioéconomique susmentionnés (*p. ex. mise en œuvre d'initiatives visant à accroître la diversité de la main-d'œuvre du secteur du traitement des demandes de soins de santé, notamment les entreprises détenues ou dirigées par des Canadiens de groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles; mise en œuvre de stratégies d'approvisionnement écologique; etc.*). Assurez-vous de fournir des exemples d'initiatives semblables dans votre réponse.

Question 4B - Le Canada examine la possibilité de mettre à profit l'approvisionnement de SGS du RSSFP pour atteindre les objectifs de politique socioéconomique susmentionnés. Veuillez indiquer

comment le Canada pourrait mettre à profit l'approvisionnement de SGS du RSSFP pour atteindre ces objectifs? Assurez-vous que votre réponse comprend, sans toutefois s'y limiter :

- une liste des exigences socioéconomiques (*p. ex. mise en œuvre d'initiatives visant à accroître la diversité de la main-d'œuvre du secteur du traitement des demandes de soins de santé, notamment les entreprises détenues ou dirigées par des Canadiens de groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles; mise en œuvre de stratégies d'approvisionnement écologique; etc.*) qui pourraient être traitées par le biais de l'approvisionnement de SGS du RSSFP;
- une description connexe de la façon dont chacune des exigences socioéconomiques pourrait être traitée;
- votre raisonnement à l'appui de votre rétroaction.

**Question 4C** - Le Canada examine la possibilité d'inclure les exigences socioéconomiques particulières d'évaluation des soumissions dans le cadre de la demande de propositions (DP) envisagée de SGS du RSSFP. Veuillez donner votre avis sur les types d'exigences socioéconomiques d'évaluation des soumissions que le Canada pourrait inclure dans le cadre de la DP envisagée de SGS du RSSFP. Voici des exemples d'exigences d'évaluation des soumissions :

- a) Le soumissionnaire atteste qu'au moins \_\_\_\_% des ressources utilisées pour accomplir le travail dans le cadre du contrat envisagé de SGS du RSSFP proviendront des groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées ou les minorités visibles.
- b) Le soumissionnaire atteste qu'au moins \_\_\_\_% des biens et des services de sous-traitance fournis dans le cadre du contrat envisagé de SGS du RSSFP proviendront d'une entreprise sociale ou d'un fournisseur diversifié.
- c) Le soumissionnaire atteste que si le contrat de SGS du RSSFP est attribué, il offrira de la formation aux personnes des groupes diversifiés afin qu'elles puissent effectuer le travail dans le cadre du contrat.

Un **fournisseur diversifié** est une entreprise détenue ou dirigée par des Canadiens de groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. Généralement, au moins 51 % des parts de l'entreprise sont détenues, exploitées et contrôlées par un groupe diversifié donné (p. ex., une entreprise détenue par des femmes, une entreprise détenue par des Autochtones, une entreprise détenue par des personnes handicapées ou une entreprise détenue par des minorités visibles).

Les **entreprises sociales** sont un autre groupe d'entreprises qui contribuent à l'atteinte des objectifs socioéconomiques. Une entreprise sociale vise l'atteinte d'objectifs sociaux, culturels ou environnementaux grâce à la vente de biens et de services. Elle peut être avec ou sans but lucratif, mais la majeure partie des bénéfices nets doit être consacrée à un objectif social (p. ex., réduire les répercussions de ses produits sur l'environnement ou assurer la formation locale des collectivités) avec une distribution limitée aux actionnaires et aux propriétaires.

Un **groupe diversifié** comprend des représentants d'un segment social, culturel ou économique particulier de la population, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles, les vétérans, les nouveaux immigrants, les LGBT, les jeunes, les chômeurs, les personnes défavorisées sur les plans social et économique.

## **8. QUESTIONS DE NATURE TECHNIQUE :**

### **Audits**

- 1) Veuillez décrire les pratiques exemplaires de l'industrie pour les audits visant les médecins praticiens qui utilisent les services numériques d'un fournisseur pour la soumission des demandes de remboursement (par exemple, quelle est la fréquence typique de tels audits, qu'est-ce qui déclencherait un audit, comment sont-ils menés, qui effectuent les audits, quels renseignements font l'objet de l'audit, les résultats de l'audit sont-ils divulgués au client, quels sont les types de déficiences et comment sont-ils comblés, etc.)?
- 2) Veuillez brièvement décrire les processus standards d'audit de l'industrie pour les fournisseurs de services de santé électroniques (autres que les pharmacies). En général, quel est le pourcentage des demandes de remboursement électronique de l'industrie pour des fournisseurs de services paramédicaux électroniques fournies par l'entremise des services numériques d'un fournisseur plutôt que par le site Web des membres et les méthodes de transmission par applications de téléphone intelligent?
- 3) Veuillez décrire les protocoles typiques d'audit et d'enquête de l'industrie lorsque l'on soupçonne un cas de collusion entre les membres et les fournisseurs. Comment les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé poursuivent-ils habituellement ces enquêtes et effectuent-ils le recouvrement?
- 4) Veuillez décrire la façon dont les processus d'audit d'un administrateur des demandes de remboursement pour les demandes de remboursement de voyages d'urgence et à l'extérieur du pays sont habituellement structurés. Veuillez décrire les processus précis utilisés pour établir des montants habituels et raisonnables pour des services et des produits à l'extérieur du pays. Quelles sont les pratiques exemplaires de l'industrie relatives aux processus de traduction conversationnelle pour les demandes de remboursement à l'extérieur du pays en langues étrangères?

### **Centre d'appels**

- 5) Les systèmes de centre d'appels des administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé permettent-ils habituellement l'importation et l'exportation des registres d'appels et des appels enregistrés, au besoin, pour la mise en œuvre d'un nouveau contrat ou la clôture d'un ancien contrat ou aux fins d'un audit ou d'un appel?
- 6) En ce qui a trait à un administrateur typique du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, comment les résolutions au premier appel (contact) (RPA) seraient-elles mesurées et évaluées?
- 7) Quelles sont les normes de niveau de service typiques actuelles de l'industrie pour les centres d'appels d'aide à l'extérieur du pays et de voyage d'urgence?

### **Traitement des demandes de remboursement**

- 8) Veuillez décrire la façon dont les systèmes des administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé tiendraient compte habituellement des critères habituels et

raisonnables. Les critères habituels et raisonnables seraient-ils intégrés directement au code des systèmes respectifs de traitement des demandes de remboursement? Y-a-t-il des limites au nombre de codes de critères habituels et raisonnables qui peut être intégré directement au code de tels systèmes?

- 9) Veuillez décrire la façon dont les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé détermineraient, maintiendraient et mettraient à jour les limites de ce qui est habituel et raisonnable. Par la transition d'un administrateur existant du traitement des demandes de remboursement à un nouvel administrateur du traitement des demandes de remboursement, comment les différences dans les frais habituels et raisonnables sont-elles habituellement abordées? Veuillez également clarifier si les limites de ce qui est habituel et raisonnable sont classées par province ou territoire.
- 10) Veuillez décrire la façon dont les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé divulgueraient habituellement les limites de ce qui est habituel et raisonnable aux membres du régime.
- 11) Comment les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé permettraient-ils habituellement d'avoir une formule personnalisée, avec des composantes de couverture de la totalité des coûts des médicaments (par exemple, la majoration, le coût des ingrédients, les frais d'ordonnance et les frais professionnels pour chaque province et territoire)?
- 12) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé auraient-ils habituellement une solution électronique pour saisir et maintenir les renseignements des fournisseurs et, en retour, utiliser ces renseignements pour le règlement des demandes (c'est-à-dire les renseignements sont-ils utilisés pour confirmer la légitimité d'un fournisseur avant le paiement)? Si c'est le cas, veuillez décrire les solutions électroniques que l'industrie utilise habituellement.
- 13) En ce qui a trait aux administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, si un client a élaboré sa propre entente avec un tiers fournisseur, est-ce qu'un fournisseur de traitement des demandes de remboursement accepterait de faciliter la signature de telles ententes entre un client et un tiers fournisseur et, le cas échéant, les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé auraient-ils des préoccupations ou des restrictions à leur endroit?
- 14) Veuillez indiquer les méthodes actuelles de soumission des demandes de remboursement utilisées par l'industrie pour la soumission de demandes de remboursement de médicaments et de soins de santé complémentaires. Veuillez indiquer les méthodes de demandes de remboursements technologiques futures connues que l'industrie utilisera probablement à l'avenir. Veuillez vous assurer que votre réponse indique également ce qui suit :
  - i) le moment auquel l'industrie croit que chaque méthode future sera adoptée dans le marché;
  - ii) les risques et les avantages d'utiliser chaque méthode future.



- 15) Les administrateurs typiques du traitement des demandes de remboursement de soins de santé numérisent-ils toutes les demandes, les références et les documents en appui papier dans leur système de traitement des demandes de remboursement respectif et, le cas échéant, pendant combien de temps conservent-ils leurs copies papier?
- 16) Si les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé en effet numérisent les demandes papier dans leur système de traitement des demandes respectif, veuillez décrire le processus utilisé lorsqu'une demande est reçue pour une référence. Les références seraient-elles numérisées séparément ou seraient-elles jointes à la première demande numérisée?
- 17) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé utilisent-ils des questionnaires (remplis par des médecins) pour recueillir des renseignements médicaux? Si c'est le cas, pour quelles dépenses les questionnaires sont-ils utilisés? Sinon, comment l'industrie recueille-t-elle les renseignements requis pour traiter les demandes qui nécessitent des renseignements supplémentaires?
- 18) Sous le contrat contemplé de services administratifs seulement pour le Régime de soins de santé de la fonction publique, le Canada devrait s'attendre à des économies de coûts (c'est-à-dire des taux différents facturés au Canada) pour le règlement des demandes papier, des demandes payées au moyen d'une carte d'assurance-médicament ou de prestations et des soumissions par des demandes en ligne ou mobiles? Si c'est le cas, quelle serait la différence approximative (%) entre toutes les méthodes?
- 19) Si le besoin de traitement des demandes de remboursement du Régime de soins de santé de la fonction publique devait être accordé à un nouvel entrepreneur (c'est-à-dire pas le titulaire actuel) sous le processus d'approvisionnement contemplé, les membres du Régime de soins de santé de la fonction publique pourraient-ils conserver leur numéro de police et leur numéro de certificat actuels du Régime de soins de santé de la fonction publique sous le nouveau contrat?
- 20) Pour l'assurance-médicament et les prestations de santé, veuillez fournir une liste et une courte description connexe des types de modifications (avec rejet et avertissement), par type de prestation, disponibles dans les systèmes typiques de traitement des demandes de remboursement de l'industrie.
- 21) D'un point de vue de l'industrie, les dépenses (c'est-à-dire, les lunettes de prescription, les fournitures et les appareils médicaux) effectuées à l'extérieur du Canada (physiquement ou en ligne) sont-elles admissibles pour la soumission de demandes électroniques (par exemple, les demandes Web, les applications de téléphones intelligents, etc.)?
- 22) Pour toutes les demandes de coordination des prestations, les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé feraient-ils habituellement la différence entre la coordination des prestations interne (même régime) et externe (régime différent sous la même entreprise et régime sous un autre administrateur)? Cette répartition est-elle saisie au cours du traitement des demandes? Si c'est le cas, cela peut-il être signalé au moyen d'une solution de production de rapports?



- 23) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé font-ils habituellement une intégration complète avec la franchise du régime de médicaments gratuits de l'Ontario et les régimes des autres provinces et territoires? Pour les régimes provinciaux et territoriaux qui ont une franchise, les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé saisissent-ils habituellement le montant de la franchise appliquée et le montant non remboursé et en rendent-ils compte?
- 24) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé offrent-ils habituellement des services numériques de fournisseurs (praticiens paramédicaux, ophtalmologue et optométriste) et la capacité connexe aux fournisseurs pour permettre la soumission et le paiement des demandes par voie électronique au fournisseur directement (les membres payent la partie remboursable)? Si c'est le cas, les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé ont-ils la capacité de traiter la coordination des prestations avec un autre membre qui fait partie du même régime (coordination des prestations interne)?
- 25) Pour les fournitures et l'équipement médicaux, les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé créent-ils habituellement des pseudo-numéros d'identification de médicament (NIM) pour ces articles ou les placent-ils sous une catégorie dans leur système de traitement des demandes de remboursement et de production de rapports?
- 26) Veuillez décrire la façon dont un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé saisit habituellement les composantes de coût des médicaments des demandes de remboursement et en rend compte. Quelles composantes de coût des médicaments les administrateurs peuvent-ils saisir, et en rendre compte, dans chaque province et territoire?
- 27) En ce qui a trait aux administrateurs habituels du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, comment les rajustements de demandes (c'est-à-dire les remboursements, les paiements excédentaires, les corrections, les chèques périmés délivrés de nouveau) sont-ils traités et indiqués dans les données de transaction des demandes? Comment les rapports historiques sont-ils rapprochés une fois les rajustements apportés?
- 28) Veuillez décrire les pratiques exemplaires de l'industrie pour le règlement des demandes de remboursement à l'extérieur du pays, particulièrement en ce qui a trait à l'application de tableaux de prix ou des montants habituels et raisonnables.
- 29) Comment un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé s'assure-t-il habituellement que les produits et les services prescrits sont « médicalement nécessaires » et qui ferait cette détermination?
- 30) Quel est le fonctionnement du processus d'examen de l'utilisation des médicaments d'un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé? Comment les soumissions de demandes aberrantes sont-elles identifiées et quels sont les processus utilisés pour faire le suivi de ces cas?

- 31) Veuillez décrire la façon dont les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, en ce qui a trait aux demandes à l'extérieur du pays, indiqueraient les rabais négociés et les frais connexes à un niveau détaillé des demandes.
- 32) Du point de vue de l'industrie, pour toutes les méthodes de soumission de demandes par voie électronique, la fonctionnalité est-elle disponible pour soumettre des images, y compris une référence, à la première soumission d'une demande sans un rejet de la demande?
- 33) Veuillez décrire les normes de niveau de service actuelles typiques de l'industrie pour le traitement des demandes de remboursement à l'extérieur du pays et d'aide de voyage d'urgence.

### **Communications**

- 34) Veuillez indiquer les méthodes de communication actuelles de l'industrie utilisées par les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé pour joindre les membres et vice versa (par exemple, le clavardage, la messagerie sécurisée). Veuillez indiquer les méthodes technologiques futures connues que l'industrie utilisera probablement à l'avenir. Veuillez vous assurer que votre réponse indique également ce qui suit :
- i) le moment auquel l'industrie croit que chaque méthode future sera adoptée dans le marché;
  - ii) les risques et les avantages d'utiliser chaque méthode future.
- 35) Veuillez décrire les méthodes et la façon dont un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé mènerait ses communications régulières avec approximativement 650 000 membres d'une manière efficace.

### **Migration des données**

- 36) Comment un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé transférerait-il habituellement de manière sécurisée l'historique des demandes, les renseignements des membres et les données d'adhésion préalable à un nouvel administrateur? Veuillez décrire le processus, l'échéancier connexe pour le faire, les risques et les stratégies d'atténuation du risque utilisées et les restrictions, entre autres.
- 37) Lors de la transition d'un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé titulaire à un nouvel administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, combien de temps faudrait-il habituellement pour que le nouvel administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé fasse ce qui suit :
- i) évaluer la qualité et la précision des données sources du titulaire;
  - ii) transférer, convertir et charger de telles données dans son système de traitement des demandes.

En ce qui a trait à ce qui précède, les données du titulaire comprendraient l'historique des

demandes et toutes les données connexes comme le fournisseur, le membre, la personne à charge et les tableaux de prix des médicaments, entre autres.

### **Admissibilité**

38) Est-ce la pratique exemplaire de l'industrie qu'un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé confirme le statut des étudiants à temps plein chaque année pour toutes les personnes à charge ayant dépassé la limite d'âge (c'est-à-dire exiger que les membres fournissent une preuve que leur enfant ayant dépassé la limite d'âge est toujours inscrit à un établissement postsecondaire à temps plein)? Si c'est le cas, un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé permettrait-il habituellement aux membres de soumettre une preuve par voie électronique au moyen du site Web des membres ou d'une application de téléphone intelligent? De plus, quelle serait la période pour que les membres (par exemple, de septembre à décembre) fournissent une telle preuve chaque année et le site Web des membres ou l'application de téléphone intelligent de l'administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé permettent-ils d'afficher des rappels aux membres lorsqu'ils ouvrent une session?

### **Finances**

- 39) Veuillez décrire les types de dispositions bancaires que les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé ont en ce moment pour le traitement des demandes. Par exemple, un compte bancaire avec une marge de crédit ou un compte à solde nul, entre autres.
- 40) En ce qui a trait à la réponse à la question 39, veuillez décrire le ou les processus de rapprochement bancaire typiques de l'industrie pour chaque type de compte bancaire et fournissez des exemples de rapports en appui (ou des descriptions de ces rapports) pertinents au processus.
- 41) Veuillez décrire le processus typique de l'industrie pour la gestion des chèques périmés délivrés aux membres.
- 42) Veuillez fournir une description d'un processus de facturation utilisé par un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé typique de l'industrie pour effectuer la facturation à ses clients. Veuillez vous assurer que votre réponse comprend, sans toutefois s'y limiter, une brève description de ce qui suit :
- (i) la fréquence typique du cycle de facturation (par exemple, chaque mois, chaque trimestre, etc.);
  - (ii) les composantes de travail facturées sous une facture typique;
  - (iii) les types de crédits et de recouvrements qui peuvent, le cas échéant, être appliqués à une facture typique.

*Dans le cadre de votre réponse, veuillez également fournir des exemples de rapports (ou une description des types de données comprises dans un rapport typique) qu'un administrateur du*

*traitement des demandes de remboursement de soins de santé de l'industrie fournit à ses clients et la fréquence connexe à laquelle de tels rapports sont fournis.*

- 43) En ce qui concerne les administrateurs typiques du traitement des demandes de remboursement de soins de santé, veuillez fournir de brèves descriptions des pratiques et des méthodes de l'industrie utilisées pour le recouvrement et le suivi des paiements excédentaires des membres ou des partenaires fournisseurs de service pour des raisons qui peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, des erreurs administrateurs, des décisions juridiques et des audits. Veuillez vous assurer que votre réponse comporte également une liste des méthodes de recouvrement utilisées par type et, lorsqu'ils sont disponibles, veuillez également fournir des exemples de rapports illustrant la façon dont de tels recouvrements sont communiqués à un client.
- 44) Veuillez décrire la façon dont un administrateur typique du traitement des demandes de remboursement de soins de santé validerait la précision de ses rapports avant de les soumettre à un client aux fins d'acceptation. De tels rapports seraient-ils examinés et validés par un comptable professionnel agréé (CPA) avant d'être soumis à un client aux fins d'acceptation?

#### **Sites Web des membres et des fournisseurs**

- 45) Comment les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé indiqueraient-ils aux membres du régime ou aux fournisseurs que de nouveaux renseignements (par exemple, bulletin de nouvelles des membres, modification du régime, modification du site Web, mise à jour du statut d'une demande, etc.) sont disponibles, alors qu'ils consultent un site Web ou une application de téléphone intelligent?

#### **Ententes de fournisseur et inscription**

- 46) Est-ce une pratique exemplaire de l'industrie que d'avoir des ententes de fournisseur séparées pour les pharmacies, les médecins-praticiens et les hôpitaux? Si c'est le cas, pourquoi et de quelle façon sont-elles différentes?
- 47) Comment les fournisseurs hospitaliers sont-ils traités habituellement par rapport aux services d'inscription (c'est-à-dire sont-ils inscrits à la facturation directe)? Les fournisseurs hospitaliers peuvent-ils utiliser des services numériques aux fournisseurs?

#### **Assurance de la qualité**

- 48) Sous la demande de propositions (DDP) contemplée, si les soumissionnaires doivent soumettre un plan d'assurance de la qualité dans le cadre de leur soumission respective, quels renseignements justificatifs et contextuels le Canada devrait-il inclure dans sa DDP afin que les soumissionnaires élaborent un plan proposé exhaustif?

#### **Solutions de production de rapports**

- 49) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé fournissent-ils habituellement un système de production de rapports ponctuels qui permet de consulter toutes les données du régime, y compris les données historiques et le téléchargement de larges fichiers de données? Si c'est le cas, veuillez décrire la façon dont les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé saisissent et organisent les demandes et les données connexes. La structure de données est-elle personnalisée pour chaque client afin de tenir compte de leurs besoins?
- 50) Les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé ont-ils habituellement la capacité de fournir des tableaux de bord de gestion configurables en fonction des renseignements des demandes et de certains champs de données?
- 51) De quelle façon les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé assurent-ils habituellement l'intégrité des données, y compris maintenir l'équilibre entre les rapports et l'uniformité interne? Quels processus de validation sont habituellement en place?

### **Sécurité**

- 52) Quelle est la pratique standard de l'industrie pour émettre des mots de passe pour l'inscription aux services en ligne? Quels contrôles d'authentification sont compris dans de tels processus?

### **Conformité des sous-traitants**

- 53) Veuillez décrire la façon dont les administrateurs du traitement des demandes de remboursement de soins de santé assurent la conformité des sous-traitants à un contrat de promoteur de régime. Un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé recevrait-il des rapports fréquents ou rencontrerait-il régulièrement les sous-traitants pour discuter du rendement et de la conformité?

### **Systèmes**

- 54) Le système de traitement des demandes d'un administrateur du traitement des demandes de remboursement de soins de santé aurait-il habituellement la capacité de changer les règles opérationnelles sans nécessiter la modification du système (c'est-à-dire une technologie de codage flexible), permettant une mise en œuvre plus rentable des modifications continues apportées aux politiques et aux programmes?

## **Glossaire**

**Examen de l'utilisation des médicaments** – un examen autorisé, structuré et continu de la prescription, de la dispensation et de l'utilisation de médicaments. L'examen de l'utilisation des médicaments comporte un examen des médicaments en fonction de critères prédéterminés qui entraîne des changements dans la pharmacothérapie lors que ces critères ne sont pas respectés.

**Prestation d'urgence en cours de voyages** – prestation pour les frais médicaux admissibles engagés subséquent à une urgence lors d'un voyage de vacance ou d'affaire.

\*Les dépenses admissibles signifient les frais habituels et raisonnables dépassant le montant payable par un régime d'assurance-maladie d'une province ou d'un territoire, s'ils sont requis pour le traitement d'urgence d'une blessure ou d'une maladie qui a lieu dans les 40 jours suivant la date de départ de la province ou du territoire de résidence.

**Aide de voyage d'urgence** – le Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) offre un numéro sans frais qui accorde aux participants un accès 24 heures par jour à un réseau d'aide mondial. Le réseau fournira :

1. Des dispositions de transport à l'hôpital le plus proche qui fournit les soins appropriés ou de retour au Canada;
2. Des références, des consultations et des suivis médicaux;
3. Des références juridiques;
4. Un service d'interprétation téléphonique;
5. Un service de messages pour les membres de la famille ou des associés d'affaires; les messages seront conservés pour une période maximale de 15 jours;
6. Un paiement anticipé pour le compte du participant ou d'une personne à charge couverte pour le paiement des dépenses hospitalières et médicales.

**Résolution au premier appel (contact)** – répondre correctement au besoin du client la première fois qu'il appelle, éliminant le besoin que le client suive avec un deuxième appel.

**Habituel et raisonnable** – signifie le montant qui est habituellement facturé à une personne sans couverture et qui ne dépasse pas le niveau général des frais pour le service ou le produit donné à l'emplacement géographique où la dépense a été engagée, comme l'a déterminé l'administrateur. Les guides de frais publiés des associations nationales, provinciales ou territoriales de praticiens seront consultés à cette fin, le cas échéant.

## **Annexe A - Exigences en matière de sécurité**

L'annexe A inclus ce qui suit:

- i. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) pour le contrat envisagé des SAS du RSSFP
- ii. Feuille de route du Programme de sécurité des contrats à l'intention des fournisseurs du gouvernement du Canada de la DSIC



JAN 04 2017



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

24062-180558

Security Classification / Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)  
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Pensions and Benefits
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant
4. Brief Description of Work / Brève description du travail For the provision of a single competitively tendered contractor to provide Administrative Services Only Health Care Claims processing and adjudication services for the Public Service Health Care Plan.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis Protected B Level - Personal Benefit Plan Coverage Information		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada





Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

24062-180558

Security Classification / Classification de sécurité

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:

Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET           | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT        | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMPLACEMENTS              |   |   |  |

Special comments:

Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

*See Attached Contract Security Requirements.*

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Non ☐ Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

*See Attached Contract Security Requirements.*

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Non ☐ Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? TA ☒ No ☐ Yes  
Non ☐ Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

24062-180558

Security Classification / Classification de sécurité

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	E	C			
Information / Assets Renseignements / Biens Production		<input checked="" type="checkbox"/>														
IT Media / Support TI		<input checked="" type="checkbox"/>														
IT Link / Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non ☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée  
« Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non ☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée  
« Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

Treasury Board of Canada  
Secretariat

Secretariat du Conseil du Trésor  
du Canada

*Un meilleur gouvernement : avec nos partenaires, pour les Canadiens*

## **Exigences en matière de sécurité des marchés – Protégé B**

## 1. INTRODUCTION

Le présent document explique les exigences en matière de sécurité de la TI que l'entrepreneur doit respecter avant le traitement de données de nature sensible d'un niveau *Protégé B* ou inférieur. En l'absence d'une évaluation de la menace et des risques (EMR) officielle, et en raison de la part de la TI de la cote de sécurité étant propre au marché, l'intention de ce document est d'énoncer les mesures de protection minimales requises de l'entrepreneur afin que le traitement de renseignements de nature sensible soit approuvé par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

La sécurité est fondée sur des couches de protection; c'est-à-dire qu'afin que les exigences en matière de sécurité de la TI (STI) protègent de manière efficace les renseignements, elles doivent être précédées et appuyées par d'autres aspects de sécurité et les politiques connexes. Les mesures de protection de la sécurité physique, du personnel et de l'information, conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes relatives à la STI, doivent exister *avant* la mise en œuvre des mesures de protection de la STI.

## 2. PRÉALABLES OBLIGATOIRES

### 2.1 Validation de SPAC pour la sécurité physique

L'application des mesures de protection de la sécurité énumérées dans ce document est fondée sur l'exigence obligatoire que les lieux physiques aient été inspectés par la DSCI de SPAC. Le bureau de l'agent de sécurité du Ministère (ASM) validera l'attestation et en avisera le coordonnateur de la sécurité de la TI.

### 2.2 Sécurité du personnel

Tous les membres du personnel qui ont accès au matériel traité doivent détenir une cote de sécurité valide du gouvernement du Canada au niveau approprié (dicté par le degré de sensibilité du matériel) et avoir un « *besoin de savoir* ».

Tous les membres du personnel de l'entrepreneur qui traitent des renseignements de nature sensible du gouvernement du Canada doivent suivre une formation ou une séance d'information coordonnée et présentée par le coordonnateur de la sécurité de la TI de l'ASM du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

### 2.3 Autorisation et contrôle de l'accès

L'entrepreneur doit fournir au coordonnateur de la sécurité de la TI du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada une liste de toutes les personnes qui ont accès aux renseignements de nature sensible traités pour le Ministère, ainsi que les politiques et les procédures actuelles de l'entrepreneur pour l'ajout de personnes dans l'environnement et le processus suivi lorsqu'une personne est retirée de l'environnement.

En suivant le principe de « droit d'accès minimal », l'entrepreneur doit accorder seulement l'accès minimum requis pour permettre aux personnes de s'acquitter de leurs tâches.

## 2.4 Sécurité de l'information

Tous les documents papier et autres formats de média doivent être manipulés et transportés conformément aux lignes directrices du gouvernement du Canada. Tous les documents papier et les autres médias seront marqués avec la classification de sécurité appropriée fournie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Toute lettre couverture, formulaire de transmission ou feuillet de circulation sera marqué afin d'indiquer le niveau le plus élevé de classification des documents joints.

Le transport des renseignements associés à ce marché à l'intérieur ou à l'extérieur des lieux physiques doit respecter le guide G1-009 « *Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés* » de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Les membres du personnel de l'entrepreneur peuvent seulement transporter les documents associés à ce marché à l'intérieur ou à l'extérieur du domaine physique Protégé B de la sécurité périmétrique du milieu de travail avec l'approbation de l'ASM du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

## 2.5 Surveillance de la conformité aux politiques de sécurité

À une fréquence à déterminer par l'agent de sécurité du Ministère ou le coordonnateur de la sécurité de la TI, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada se réserve le droit de mener des inspections des installations de l'entrepreneur afin d'assurer la conformité aux normes et aux politiques du gouvernement du Canada relatives à la manipulation, à l'entreposage et au traitement de renseignements de nature sensible.

# 3. EXIGENCES MINIMALES DE SÉCURITÉ (DÉTAILS)

## 3.1 Sécurité physique

L'entreprise doit fournir ou prouver qu'elle détient ce qui suit :

- une brève description du rôle de l'organisation et de ses installations;
- des consignes de sécurité d'entreprise signées;
- un registre de contrôle du matériel pour les renseignements et les biens protégés;
- un registre de contrôle des visiteurs pour les renseignements et les biens protégés;
- un plan détaillé de l'étage signé indiquant la zone d'accueil et la zone de travail; le plan doit inclure toutes les entrées (portes et fenêtres) et l'emplacement de l'ensemble de l'équipement utilisé pour produire, stocker, détruire ou transmettre les données;
- des photos des zones, des portes, des fenêtres, des armoires, des déchiqueteuses et de l'équipement de TI;
- des contenants approuvés par la GRC pour entreposer les renseignements aux niveaux Protégé A et Protégé B;
- un équipement de destruction approuvé par la GRC ou le nom d'une entreprise de déchiquetage qui est autorisée au niveau approprié;
- une organisation de nettoyage ayant la cote de sécurité appropriée ou le nettoyage effectué sous supervision au cours des heures normales de travail.

## 3.2 Sécurité du personnel

- Toutes les personnes doivent détenir une cote de fiabilité valide ou supérieure.

- Le maintien de cette cote est requis pour la durée du contrat.



### 3.3 Sécurité de la TI

- Toute perte ou tout vol de renseignements PROTÉGÉS doit être signalé par l'entrepreneur à l'autorité de projet à l'intérieur d'un délai de 2 heures suivant la détection.
- Tout ordinateur utilisé pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS doit être situé dans un espace qui satisfait aux exigences d'une zone de travail comme le définit la Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle du Conseil du Trésor.
- Si des renseignements PROTÉGÉS sont stockés ou traités dans des dispositifs de stockage portatifs, comme des clés USB, les renseignements doivent être protégés par un mot de passe robuste et chiffrés au moyen d'un produit qui satisfait aux normes de chiffrement du gouvernement du Canada (GC), comme le définit la norme ITSA-11E, Algorithmes cryptographiques approuvés par le Centre de la Sécurité des télécommunications Canada (CSTC) pour la protection des renseignements sensibles et pour les applications d'authentification et d'autorisation électroniques au sein du GC.
- Lorsque des renseignements PROTÉGÉ B sont envoyés électroniquement par courriel ou autre moyen d'échange électronique, ils doivent être protégés par un mot de passe robuste et chiffrés au moyen d'un produit ou d'un service qui satisfait aux normes de chiffrement du gouvernement du Canada (GC), comme le définit la norme ITSA-11E, Algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC pour la protection des renseignements sensibles et pour les applications d'authentification et d'autorisation électroniques au sein du G.
- Tous les renseignements PROTÉGÉS sous la garde de l'entrepreneur doivent être stockés dans des ordinateurs et des médias de stockage physiques en sa possession et situés au Canada seulement. Il est interdit d'utiliser des services infonuagiques de tiers (par exemple, Google Drive, Dropbox) pour stocker des renseignements PROTÉGÉS.
- Sur tous les ordinateurs utilisés pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS :
  - un logiciel antivirus à jour doit être installé et maintenu avec les définitions et les signatures de virus les plus récentes;
  - le système d'exploitation (SE) doit être pris en charge par le fournisseur (c'est-à-dire que des correctifs de sécurité à jour doivent être disponibles et le produit ne doit pas avoir atteint sa fin de vie utile), les correctifs de sécurité du SE et des applications les plus récents doivent être installés et le SE doit être mis à jour avec la version la plus récente;
  - l'accès aux renseignements doit être restreint en exigeant un ID de compte d'utilisateur unique et un mot de passe robuste pour chaque utilisateur qui consultera les renseignements ou utilisera l'ordinateur dans lequel ils résident;
  - les comptes de l'ordinateur ne doivent pas être partagés;
  - un économiseur d'écran protégé par mot de passe configuré pour un délai d'inactivité de 15 minutes ou moins doit être activé.
- Tous les ordinateurs utilisés pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS, et qui sont également connectés à Internet, devraient se trouver derrière un routeur qui est configuré de manière sécurisée au moyen des pratiques exemplaires de l'industrie (par exemple, un pare-feu compatible NAT, une configuration protégée par mot de passe et documentée, le journal de sécurité activé, maintenu et examiné, l'accès filtré).
- La journalisation des événements de sécurité doit être activée et les journaux doivent être conservés pour un minimum de 90 jours.
- S'il est nécessaire d'effectuer l'entretien d'un ordinateur utilisé pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS à l'extérieur des lieux de l'entrepreneur, tout disque dur contenant des renseignements PROTÉGÉS doit être retiré et sécurisé par l'entrepreneur avant que

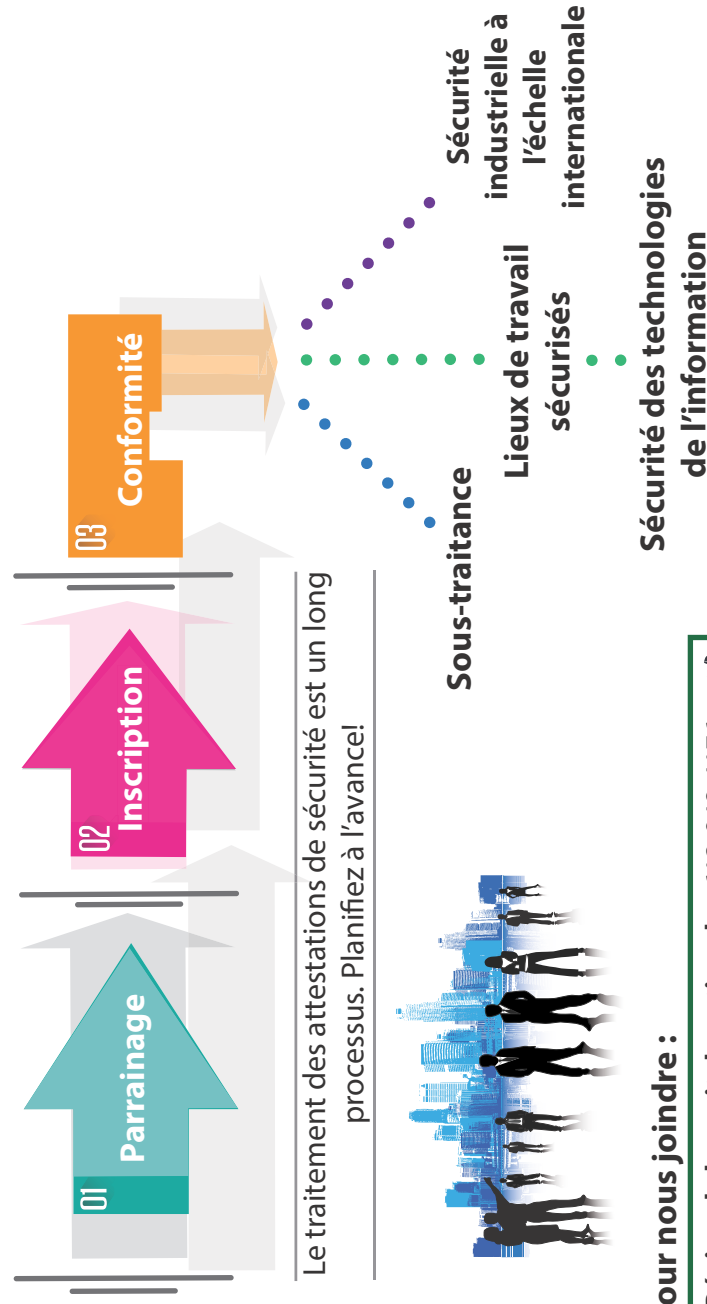
l'ordinateur soit retiré des lieux.

- Si l'on détermine que le disque dur d'un ordinateur utilisé pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS n'est plus fonctionnel, le disque dur doit être remis à l'autorité de projet afin d'être détruit.



- Lorsque des dispositifs comme des disques durs d'ordinateurs, des clés USB et tout autre dispositif utilisé pour stocker ou traiter des renseignements PROTÉGÉS ne sont plus requis pour stocker ou traiter les renseignements, les renseignements doivent être supprimés de manière sécurisée et l'espace libre restant sur le dispositif doit être effacé de manière sécurisée conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.
- Lorsque des renseignements PROTÉGÉS sont affichés sur un écran d'ordinateur ou consultés en format imprimé, ils ne doivent pas être visibles à des personnes non autorisées.
- Si l'accès à distance au système d'information de l'entrepreneur (c'est-à-dire les ordinateurs et les dispositifs de stockage) et aux renseignements PROTÉGÉS contenus dans celui-ci est requis, la configuration d'accès à distance doit être configurée de manière sécurisée au moyen des pratiques exemplaires de l'industrie (par exemple, connexion chiffrée, authentification à deux facteurs, journalisation de la sécurité, aucune tunnellation partagée, listes de contrôle d'accès, logiciel d'accès à distance fourni par l'entrepreneur à l'employé).
  - o Tout employé qui utilise l'accès à distance doit également satisfaire à toutes les exigences énumérées dans ce document en ce qui a trait à son emplacement à distance et à l'équipement utilisé à cet endroit.

## Feuille de route du Programme de sécurité des contrats à l'intention des fournisseurs du gouvernement du Canada



### Pour nous joindre :

Région de la capitale nationale : 613-948-4176 

Numéro sans frais : 1-866-368-4646

Courriel : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca) 

Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src) 



# Feuille de route du Programme de sécurité des contrats ➔ à l'intention des fournisseurs du gouvernement du Canada

## Parrainage

Apprendre + trouver + appliquer

01

Une organisation doit être parrainée par une source approuvée par le gouvernement du Canada pour s'inscrire au processus contractuel de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

La source approuvée par le gouvernement du Canada doit présenter à SPAC une [Demande d'enquête de sécurité](#) sur une [organisation du secteur privé](#) (ESOSP).

Dans sa Demande d'ESOSP, la source approuvée par le gouvernement du Canada doit clairement démontrer qu'une organisation devra avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des lieux de travail de nature délicate dans le cadre d'un contrat ou d'un sous-contrat gouvernemental comportant des exigences relatives à la sécurité.

Les entrepreneurs principaux canadiens qui souhaitent déléguer en sous-traitance une partie des travaux à une organisation qui n'est pas inscrite au Programme de sécurité des contrats (PSC) de SPAC peuvent parrainer le sous-traitant et doivent produire une [liste de vérification des exigences relatives à la sécurité](#) (LVERS).

[TBS/SCT 350-103] et la soumettre en même temps que la Demande d'ESOSP.

**Remarque :** Les principaux entrepreneurs canadiens qui souhaitent parrainer une organisation doivent également être en règle avec le PSC et avoir conclu, avec le gouvernement du Canada, un contrat qui est toujours en vigueur.

## Inscription

Si le parrainage est approuvé, les responsables du SPAC communiqueront avec l'organisation directement pour lancer le processus d'inscription.

Les responsables du SPAC enverront à l'organisation une trousse d'inscription contenant une série de formulaires à remplir.

02

### Nomination d'un responsable de la sécurité

Pour s'inscrire auprès de SPAC, une organisation doit nommer un agent de sécurité d'entreprise (ASE) ainsi qu'un ou plusieurs agents de sécurité d'entreprise remplaçants (ASER).



### Responsabilités de l'ASE

Les ASE doivent rendre des comptes à SPAC en ce qui a trait à toutes les questions en matière de sécurité.

### Types d'attestations des organisations :

#### Vérification d'organisation désignée (VOD)

Renseignements ou biens classés

Protégés A, B ou C

Échéance pour l'obtention des attestations : **jusqu'à 6 mois**

#### Attestation de sécurité d'installations (ASI)

Renseignements et biens de niveau secret et très secret

Échéance pour l'obtention des attestations : **6 mois ou plus**

## Conformité

### Sécurité des renseignements et des biens

Les organisations doivent assurer la protection des renseignements et des biens de nature délicate du gouvernement qui leur sont confiés.

Elles doivent notamment les protéger dans les situations suivantes : lors du transfert ou de l'échange de renseignements ou de biens de nature délicate du gouvernement du Canada au pays ou à l'étranger.

03

### Filtrage de sécurité du personnel

Un filtrage de sécurité du personnel est nécessaire pour les employés qui doivent accéder, dans le cadre d'un contrat, à des renseignements, à des biens et à des lieux de travail protégés ou classifiés du gouvernement fédéral.



### Attestations de sécurité du personnel

Les cotes de fiabilité et les cotes de sécurité de niveau secret sont valides pendant **10 ans**.

La cote de niveau très secret est valide pendant **5 ans**.

Un employé peut commencer à travailler dans le cadre d'un contrat uniquement une fois qu'il a obtenu une attestation de sécurité et qu'il a été informé des responsabilités connexes liées à la sécurité.

### Maintenir la validité de l'attestation de sécurité de votre organisation

Les renseignements que l'organisation fournit pour obtenir son attestation doivent être tenus à jour; toute modification apportée à ces renseignements doit immédiatement être signalée à SPAC.

## Autres exigences relatives à la sécurité

### Sous-traitance

**Responsabilité** Un entrepreneur principal doit obtenir l'approbation de SPAC avant de commencer les travaux de sous-traitance.

**Parrainage** L'entrepreneur principal doit remplir une LVERS, la joindre à un formulaire de Demande d'ESOSP et transmettre le tout à SPAC afin de parrainer un sous-traitant dans le cadre du programme.

**Filtrage d'un sous-traitant** L'organisation et le personnel du sous-traitant doivent faire l'objet d'un filtrage avant le début des travaux.

### Lieux de travail sécurisés

**Autorisation de détenir des renseignements (ADR)**

Si une organisation doit stocker, sur son lieu de travail, des renseignements ou des biens de nature délicate du gouvernement, de façon physique ou électronique, elle doit obtenir l'ADR auprès de SPAC.

Pour obtenir une ADR, une organisation doit d'abord obtenir une VOD ou une ASI valide.

### Sécurité des technologies de l'information (TI)

L'autorisation de produire, de traiter et de stocker des renseignements protégés ou classifiés du gouvernement du Canada est également assujettie à l'approbation de SPAC.

### Sécurité industrielle internationale

Le Canada négocie des accords de sécurité bilatéraux avec divers pays.

**Liste des pays avec des ententes bilatérales de sécurité industrielle.**

**Demandes de visites** Communiquez avec SPAC pour être autorisé à visiter un site sécurisé du gouvernement ou de l'organisation concernée au Canada ou à l'étranger.

**Contrats étrangers** Communiquez avec SPAC pour en apprendre davantage sur les contrats internationaux.

Pour nous  
joindre :

Région de la capitale nationale : 613-948-4176  
Numéro sans frais : 1-866-368-4646

Courriel : [ssi-hss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-hss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

Consultez également nos fiches de référence :  
[www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/ressources-ressources-fra.html](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/ressources-ressources-fra.html)



# Programme de sécurité des contrats

## Parrainage

### Fiche de référence

#### » Sources approuvées

Une organisation du secteur privé doit être parrainée par une source approuvée par le gouvernement du Canada pour s'inscrire au Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

##### Sources approuvées par le gouvernement du Canada

- gouvernement fédéral : agents des achats, agents de sécurité et agents de projet
- organisations du secteur privé (aussi appelées « entrepreneurs principaux ») qui sont inscrites au programme de SPAC, qui sont en règle et qui ont conclu, avec le gouvernement du Canada, un contrat de nature délicate toujours en vigueur (pour les sous-contrats dont les travaux doivent être donnés en sous-traitance)
- administrations nationales de la sécurité ou administrations désignées en matière de sécurité des pays étrangers, ou SPAC

La source canadienne approuvée doit présenter à SPAC un formulaire de [demande d'enquête de sécurité sur une organisation du secteur privé](#) (ESOSP) ainsi qu'une [liste de vérification des exigences relatives à la sécurité](#) (LVERS) relative aux sous-contrats.

[www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/organisation-organisation/enquete-screening-fra.html#s3](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/organisation-organisation/enquete-screening-fra.html#s3)



Terminé

##### Pour nous joindre :

Numéro sans frais : 1-866-368-4646  
Région de la capitale nationale : 613-948-4176  
Courriel : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### » Processus de parrainage

Dans sa Demande d'ESOSP, la source approuvée **doit clairement démontrer** qu'une organisation devra avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des lieux de travail de nature délicate dans le cadre d'un contrat ou d'un sous-contrat gouvernemental comportant des exigences relatives à la sécurité.

SPAC communiquera avec l'organisation du secteur privé parrainée afin de recueillir les renseignements nécessaires pour nommer un agent de sécurité d'entreprise (ASE) et des cadres supérieurs clés (CSC), le cas échéant, qui devront également faire l'objet d'un filtrage de sécurité.

##### Parrainage d'un sous-traitant

Les entrepreneurs principaux canadiens qui ont conclu un contrat toujours en vigueur et qui sont membres en règle du programme de SPAC doivent présenter un formulaire de [demande d'enquête de sécurité sur une organisation du secteur privé](#) (ESOSP) pour un **sous-traitant** qui n'est pas inscrit au PSC de SPAC.

Ils doivent également remplir une [liste de vérification des exigences relatives à la sécurité](#) (LVERS) (TBS/SCT 350-103) qui indique les exigences relatives à la sécurité et la soumettre à SPAC.



Terminé

#### » Processus de parrainage (suite)

S'il est nécessaire de protéger des documents, SPAC doit nommer un **agent régional de la sécurité industrielle** pour planifier et effectuer une inspection de sécurité physique des installations de l'organisation.

SPAC effectuera les filtrages de sécurité nécessaires pour un agent de sécurité d'entreprise (ASE) et les cadres supérieurs clés nouvellement nommés, le cas échéant.



Ensuite, SPAC enverra un courriel à l'organisation pour commencer les filtrages de sécurité de cette dernière.

L'organisation doit ensuite retourner à SPAC tous les formulaires dûment remplis dans les **30 jours** suivant leur réception.

SPAC informera l'organisation si celle-ci obtient une attestation de sécurité. Si l'organisation obtient l'attestation, SPAC lui enverra le certificat de sécurité ainsi que les formulaires de nomination d'ASE et d'un agent de sécurité d'entreprise remplaçant (ASER).



Si la source approuvée ne parvient pas à démontrer l'existence d'exigences contractuelles, elle sera informée du rejet de son parrainage et des raisons motivant cette décision.



Terminé

Prochaine étape : **inscription**



# Programme de sécurité des contrats

## Inscription

### Fiche de référence



#### >> Inscription

Une fois que l'organisation a obtenu sa trousse d'inscription, elle dispose de **30 jours** pour remplir les formulaires d'inscription et les soumettre au Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

#### Formulaires d'inscription

- Demande d'inscription fourni par PSC
- [Nomination d'un agent général de sécurité d'entreprise ou d'un agent de sécurité d'entreprise Accusé de réception et engagement](#) (annexe 1-A)
- [Nomination d'un agent de sécurité d'entreprise remplaçant – Accusé de réception et engagement](#) (annexe 1-B) [le cas échéant]
- [Formulaire d'enquête de sécurité sur le personnel](#)
  - (TBS/SCT 330-23) utilisé pour demander la cote de fiabilité de l'agent de sécurité d'entreprise (ASE)
- [Formulaire d'autorisation de sécurité](#)
  - SCT 330-60 utilisé pour demander les cotes de niveau secret ou très secret de l'ASE et des cadres supérieurs clés

**Remarque :** Le formulaire 330-60 doit toujours être accompagné du formulaire SCT 330-23.

- [Services publics et Approvisionnement Canada – Accord sur la sécurité](#) (Annexe 3-G)

**Remarque :** Des documents supplémentaires peuvent être exigés.

Si une organisation doit obtenir une autorisation de détenir des renseignements (ADR), veuillez consulter notre fiche de référence sur [les lieux de travail sécurisés](#).



Terminé

Pour nous joindre :

Numéro sans frais : 1-866-368-4646  
Région de la capitale nationale : 613-948-4176  
Courriel : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### >> Nomination d'un responsable de la sécurité

Au cours du processus d'inscription au PSC de SPAC, l'organisation devra nommer un ASE ainsi qu'un agent de sécurité d'entreprise remplaçant (ASER).

SPAC n'est pas autorisé à fournir des renseignements sur les organisations du secteur privé ou le personnel inscrits au PSC, à l'exception de l'ASE ou de l'ASER.

#### Un agent de sécurité d'entreprise doit :

- être un employé de l'organisation
- être physiquement situé au Canada
- être citoyen canadien ou résident permanent du Canada
- faire l'objet d'un filtrage de sécurité au même niveau que l'organisation

#### Délais de traitement des demandes de filtrage de sécurité du personnel

**Cote de fiabilité** (simple) : 7 jours ouvrables  
**Cote de fiabilité** (complexe) : 120 jours ouvrables  
**Attestation de sécurité classifiée** : 75 jours ouvrables (en plus des délais pour la vérification de fiabilité)

L'inscription au PSC de SPAC est gratuite.



Terminé

#### >> Responsabilités de l'ASE

#### Sécurité de l'organisation

- nommer, informer et former les ASER
- informer les responsables du PSC de toute modification liée aux cadres supérieurs clés (CSC)
- informer les responsables du PSC des changements organisationnels (nouvelle adresse, nouveau CSC, etc.)
- signaler
  - les changements relatifs au comportement des employés
  - les changements de circonstances
- cessation d'emploi (un compte rendu officiel doit être fourni)

#### Sécurité du personnel

- présenter une demande de filtrage de sécurité du personnel
- informer les employés (séance d'information sur la sécurité)
- tenir à jour une liste de tous les employés ayant obtenu une attestation
- mettre à niveau les attestations, le cas échéant

#### Validité des filtrages de sécurité du personnel

**Cote de fiabilité** : valide pendant 10 ans  
**Attestation de sécurité (secret)** : valide pendant 10 ans  
**(très secret)** : valide pendant 5 ans

#### Délais de traitement des demandes d'attestation de sécurité de l'organisation

**Vérification d'organisation désignée (VOD)**  
Renseignements ou biens classés Protégés A, B ou C  
Jusqu'à six mois

**Attestation de sécurité d'installation (ASI)**  
Renseignements et biens de niveau secret et très secret : **six mois ou plus**



Prochaine étape : **conformité**



# Programme de sécurité des contrats

## Conformité

### Fiche de référence

#### Sécurité des renseignements

##### Transfert des renseignements et des biens

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) s'assure que les renseignements et les biens qui sont transférés ou échangés au Canada ou à l'étranger dans le cadre d'un contrat de nature délicate du gouvernement du Canada sont protégés tout au long du processus.

##### Mesures de suivi

Les mesures de suivi consistent à tenir une séance d'information officielle et prévue sur la sécurité ainsi qu'à signaler les changements relatifs aux circonstances, aux incidents inhabituels et aux comportements.

N'hésitez pas à signaler les comportements, circonstances ou incidents suspects en envoyant un courriel à l'adresse suivante :

[ssidivisiondesenquetes.issinvestigations@division@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssidivisiondesenquetes.issinvestigations@division@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

##### Cessation d'emploi

Au moment de la cessation d'emploi, de l'embauche ou de l'affectation, toutes les personnes doivent recevoir un compte rendu officiel. Le [certificat d'enquête de sécurité et profil de sécurité](#) (TBS/SCT 330-47) sert à indiquer que les procédures de cessation d'emploi ont été menées à terme.

##### Principe du besoin de savoir

Le principe du besoin de savoir restreint l'accès des employés aux renseignements et aux besoins de nature délicate uniquement en fonction de leurs tâches.

L'accès n'est pas fondé sur le titre, le statut, le rang ou le niveau de l'attestation.

##### Pour nous joindre :

**Numéro sans frais :** 1-866-368-4646  
**Région de la capitale nationale :** 613-948-4176  
**Courriel :** [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
**Site Web :** [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-scr](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-scr)

#### Filtrage de sécurité du personnel

Ouvrez une session dans le [portail des Services en direct de sécurité industrielle](#) (SEDSI) pour remplir tous les formulaires de filtrage du personnel et y apposer votre signature électronique.



**Cote de fiabilité :** Renseignements, biens ou lieux de travail classés Protégés A, B ou C - (simple) **7 jours ouvrables** - (complexe) **120 jours ouvrables**

**Remplissez le formulaire suivant :**  
[Formulaire d'enquête de sécurité sur le personnel](#) (TBS/SCT 330-23F)

**Attestation de sécurité :** Renseignements, biens ou lieux de travail confidentiel, secret, très secret et de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN).

**Demande d'attestation de sécurité classifiée**  
**75 jours ouvrables**

**Remplissez les formulaires suivants :**  
[Formulaire d'enquête de sécurité sur le personnel](#) (TBS/SCT 330-23F)  
[Formulaire d'autorisation de sécurité](#) (TBS/SCT 330-60F)

Les délais de traitement sont fondés sur les formulaires exacts dûment remplis.

##### Transferts et duplicata

Si un employé a déjà obtenu une attestation auprès d'un autre ministère ou d'une autre entreprise du secteur privé, vous pouvez simplement **transférer** cette attestation à votre organisation.

Une attestation peut être **duplicquée** si un employé a obtenu une attestation valide auprès d'une ou de plusieurs organisations du secteur privé inscrites au Programme de sécurité des contrats (PSC) de SPAC.

**Veillez noter** que les **empreintes digitales** et la **solvabilité** doivent être vérifiées dans le cadre de toutes les demandes de filtrage du personnel nouvelles et de celles relatives aux mises à jour et mises à niveau.



#### Maintenir la validité de l'attestation de sécurité de votre organisation

Les organisations doivent immédiatement signaler à SPAC tout changement ministériel.

##### Mise à niveau de l'attestation d'une organisation

Pour que son attestation passe à un niveau supérieur, une organisation doit être parrainée par une source approuvée par le gouvernement du Canada.

##### Respectez votre formulaire d'accord de sécurité (annexe 3-G)

[Services publics et Approvisionnement Canada - accord sur la sécurité](#) égal contient les modalités auxquelles l'organisation a convenu de se conformer en tout temps pendant la durée du contrat.

##### Nomination d'un agent de sécurité d'entreprise remplaçant

Au moins un agent de sécurité d'entreprise remplaçant (ASER) doit être nommé à l'installation de l'organisation où l'agent de sécurité d'entreprise (ASE) travaille.

Au moins 2 agents de sécurité doivent être nommés à chacune des autres installations de l'organisation ayant obtenu une autorisation de détenir des renseignements (ADR).

##### Nomination d'un nouvel agent de sécurité d'entreprise

Avant son départ, l'agent de sécurité d'entreprise (ASE) doit veiller à ce qu'un nouvel ASE obtienne l'attestation de sécurité appropriée et s'assurer qu'il soit nommé et formé.

##### Allez à :

- [Sous-traitance](#)
- [Lieux de travail sécurisés](#)
- [Sécurité industrielle internationale](#)





# Programme de sécurité des contrats

## Sous-traitance

### Fiche de référence



#### Responsabilité de l'entrepreneur principal

L'entrepreneur principal est l'organisation qui, dans le cadre d'un appel d'offres, se voit attribuer un contrat afin de travailler pour le gouvernement du Canada ou un gouvernement étranger.

Le sous-traitant est embauché par l'entrepreneur principal pour travailler en vertu d'un contrat conclu avec le gouvernement du Canada ou un gouvernement étranger. **Un sous-traitant n'est pas un employé de l'entrepreneur principal.**

L'entrepreneur principal doit obtenir l'approbation de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) avant d'attribuer un contrat de sous-traitance comportant des exigences de sécurité et de procéder à la délégation du travail.

Un entrepreneur principal canadien qui souhaite donner en sous-traitance une partie des travaux, qui est visé par un contrat, une offre à commandes ou un arrangement en matière d'approvisionnement en vigueur de nature délicate du gouvernement du Canada, et qui a un dossier en règle auprès de SPAC doit :

1. parrainer le sous-traitant en présentant la [liste de vérification des exigences relatives à la sécurité \(LVER\)](#) et une [demande d'enquête de sécurité sur une organisation du secteur privé \(ESOPS\)](#) à SPAC;
2. aviser le sous-traitant de ses responsabilités
3. veiller à ce que chaque contrat de sous-traitance ait son propre numéro



**N'oubliez pas** que le contrat de sous-traitance ne peut être attribué et que les travaux ne peuvent commencer avant que le contrat de sous-traitance n'ait été approuvé par SPAC.



Pour nous joindre :

Numéro sans frais : 1-866-368-4646  
Région de la capitale nationale : 613-948-4176  
Courriel : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### Parrainage

Lorsque SPAC reçoit la demande de parrainage du sous-traitant, il doit l'examiner, puis :

1. vérifier si le sous-traitant est inscrit
2. aviser l'entrepreneur principal que les travaux peuvent ou ne peuvent pas commencer

Le sous-traitant ne peut commencer les travaux avant que l'attestation de sécurité de l'organisation n'ait été accordée et que le contrat de sous-traitance n'ait été approuvé par SPAC.

3. signer la LVERS et fournir les clauses de sécurité

Il se peut que le contrat de sous-traitance n'ait pas les mêmes clauses de sécurité que le contrat principal.

Il incombe donc à l'entrepreneur principal :

4. d'intégrer la LVERS signée et les clauses de sécurité dans le contrat de sous-traitance
5. de présenter une copie du contrat de sous-traitance, de la LVERS et des clauses de sécurité (y compris les modifications au contrat de sous-traitance) à SPAC

Le processus doit être respecté par tous les entrepreneurs qui souhaitent donner des travaux en sous-traitance, y compris les sous-traitants qui affectent des travaux à d'autres sous-traitants.



#### Filtrage d'un sous-traitant

Une fois que le sous-traitant reçoit sa trousse d'inscription, il dispose de **30 jours** pour remplir et soumettre tous les formulaires d'inscription.

S'il y a lieu, SPAC lancera également un processus d'inspection d'une autorisation de détenir des renseignements (ADR).

Une fois que SPAC a approuvé le contrat de sous-traitance, un agent de sécurité d'entreprise (ASE) du sous-traitant doit obtenir les attestations de sécurité de tous les membres du personnel qui travailleront dans le cadre du contrat de sous-traitance et qui auront accès à des renseignements, à des biens et à des lieux de travail de nature délicate du gouvernement du Canada.

#### Délais de traitement des demandes de filtrage de sécurité du personnel

**Cote de fiabilité** (simple) : 7 jours ouvrables  
**Cote de fiabilité** (complexe) : 120 jours ouvrables  
**Attestation de sécurité classifiée** : 75 jours ouvrables (en plus des délais pour la vérification de fiabilité)

Avant de conclure un contrat de sous-traitance avec une organisation étrangère ou d'obtenir un contrat classifié auprès d'une organisation étrangère, votre organisation doit communiquer avec SPAC. Cliquez sur le lien pour en savoir davantage sur la [sous-traitance à l'échelle internationale](#).



Retourner à la feuille de route du  
Programme de sécurité des contrats



# Programme de sécurité des contrats

## Lieux de travail sécurisés

### Fiche de référence



#### Protection des documents

Lorsque votre organisation doit stocker des renseignements et des biens de nature délicate du gouvernement du Canada, elle doit obtenir une **autorisation de détenir des renseignements (ADR)** par l'intermédiaire du Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Avant qu'une organisation puisse obtenir une ADR, elle doit posséder l'une des deux attestations suivantes (valides) :

- Vérification d'organisation désignée (VOD)
- Attestation de sécurité d'installation (ASI)

**Remarque :** Le niveau de l'ADR ne peut dépasser celui de l'attestation de l'organisation.

L'ADR est propre au site et peut donner lieu à une inspection physique effectuée par un agent régional de la sécurité industrielle (ARSI).

Il n'y a aucun coût pour les inspections, mais les organisations doivent payer les coûts du matériel ou des travaux de construction nécessaires pour protéger les renseignements et les biens sur leur lieu de travail conformément au PSC et aux exigences de sécurité du contrat.

Les organisations doivent établir des consignes de sécurité avec l'aide de l'ARSI. Ces consignes doivent être transmises à l'ARSI nommé pour leur organisation.

#### Pour nous joindre :

**Numéro sans frais :** 1-866-368-4646  
**Région de la capitale nationale :** 613-948-4176  
**Courriel :** [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
**Site Web :** [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### Sous-ensembles relatifs à l'autorisation de détenir des renseignements

##### Technologies de l'information

L'autorisation de produire, de traiter et de stocker par voie électronique des renseignements protégés ou classifiés est assujettie à l'approbation de SPAC.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la fiche de référence en matière de sécurité des [technologies de l'information sécurité](#).

En ce qui concerne les organisations possédant une ADR, il faut un minimum de 2 agents de sécurité à chacun des lieux de travail sécurisés détenant une ADR.

##### Production

Le terme production est un terme général pouvant englober les organisations nécessaires à la création, à la fabrication, à la réparation, à la mise à niveau ou à la reproduction de matériel ou de produits de nature délicate aux lieux de travail concernés.

##### SECOM

L'acronyme SECOM signifie « sécurité des communications ». Le matériel de SECOM est conçu pour sécuriser et authentifier les renseignements sur les télécommunications.

Au Canada, le [Centre de la sécurité des télécommunications](#) est le responsable de la SECOM à l'échelle nationale. Il participe à l'octroi des cotes de SECOM.

La sécurité des TI, la production et la SECOM sont propres à chaque contrat et ne sont valides que pour la durée du contrat.

#### Processus d'inspection

##### Avant l'inspection

Un ARSI de SPAC examinera les documents suivants :

- le formulaire de [la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité](#) (LVERS)
- le [formulaire de demande d'enquête de sécurité sur une organisation du secteur privé](#) (ESOSP)
- les clauses de sécurité du contrat
- l'énoncé des travaux

##### Pendant l'inspection

L'ARSI déterminera ce qui suit :

- les cibles et risques potentiels pour ce qui est des attaques physiques
- les systèmes de détection des intrusions
- les zones de sécurité physique conformément à la [Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle](#) (gouvernement fédéral)
- le traitement de l'information et des biens

L'ARSI prendra ou demandera des photographies des éléments suivants :

- tous les points d'accès intérieurs et extérieurs y compris le matériel de verrouillage
- les armoires de rangement et leur emplacement
- les portes de contrôle d'accès à la zone de travail ou de sécurité (s'il y a lieu)
- les salles de serveur

##### Après l'inspection

L'organisation peut entreprendre les travaux prévus au contrat une fois que le processus d'inspection est terminé et que SPAC l'a avisée par écrit qu'elle possède le niveau de sécurité requis.

Des inspections peuvent être effectuées à tout moment pendant la durée du contrat.

Le calendrier des inspections varie en fonction des niveaux de sécurité et de la capacité de l'organisation à se conformer aux recommandations de SPAC.

**Prochaine étape : sécurité en matière  
de technologie de l'information**





# Programme de sécurité des contrats

## Sécurité de la technologie de l'information

### Fiche de référence



#### Autorisation de traitement

Pour obtenir la désignation d'autorisation de traiter la technologie de l'information (TI), une organisation doit détenir l'une des attestations suivantes (valides) :

- [Vérification d'organisation désignée \(VOD\)](#) ou [Attestation de sécurité d'installation \(ASI\)](#)
- [Autorisation de détenir des renseignements \(ADR\)](#)



Votre organisation devra :

- veiller à ce que son agent de sécurité d'entreprise (ASE) comprenne les exigences en matière de TI
- faire l'objet d'une inspection de la sécurité des TI, effectuée par un inspecteur de la sécurité des TI, dans le cadre du Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
- obtenir l'approbation écrite de SPAC avant que des renseignements protégés ou classifiés du gouvernement du Canada soient consultés par voie électronique

Pour nous joindre :

**Numéro sans frais :** 1-866-368-4646  
**Région de la capitale nationale :** 613-948-4176  
**Courriel :** [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
**Site Web :** [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### Processus d'inspection

L'inspection de la sécurité des TI est axée sur les systèmes de TI que l'organisation utilisera pour produire, traiter et stocker des renseignements protégés ou classifiés du gouvernement du Canada.

Elle est effectuée **une fois que** le contrat a été attribué et que les exigences de sécurité matérielle sont respectées.

##### Avant l'inspection

1. Un inspecteur de la sécurité des TI de SPAC est nommé et communiquera avec l'ASE de l'organisation.
2. L'ASE doit remplir une liste de vérification de la sécurité des TI et un tableau détaillé de l'environnement de TI de son organisation à l'intention de l'inspecteur de la sécurité des TI.
3. L'inspecteur se sert de la liste de vérification de la sécurité des TI pour évaluer la capacité de l'organisation de produire, de traiter et de stocker sur son lieu de travail des composantes de TI de nature délicate du gouvernement.

**Vous devrez remplir une nouvelle liste de vérification pour chaque contrat comportant des exigences de sécurité des TI.**

4. L'inspecteur de la sécurité des TI examine les documents techniques fournis par le ministère client du gouvernement du Canada. Dans ces documents, on précise les exigences propres au contrat en ce qui concerne les TI et les mesures de protection que l'organisation doit mettre en place, dans le cadre du contrat avec le gouvernement du Canada.

Les exigences de TI du contrat sont généralement définies par les chargés de projet du ministère client du gouvernement du Canada.

#### Processus d'inspection (suite)

##### Pendant l'inspection

L'inspecteur de la sécurité des TI évalue les systèmes de TI de l'organisation afin de veiller à ce que les mesures de protection adéquates soient en place. L'organisation doit démontrer sa capacité de produire, de traiter et de stocker de façon sécuritaire des renseignements de nature délicate du gouvernement du Canada.

Tous les membres du personnel participant à l'exécution du contrat, y compris le personnel des TI, doivent détenir une attestation de sécurité de niveau approprié.

Seuls les employés qui ont un **besoin de connaître** pour exercer leurs fonctions sont autorisés à accéder aux renseignements et aux biens de nature délicate du gouvernement du Canada.

Tout membre du personnel participant à l'exécution du contrat peut être interrogé au cours de l'inspection de la sécurité des TI.

##### Après l'inspection

Les recommandations de l'inspecteur de la sécurité des TI doivent être validées dans une **lettre de déclaration** une fois l'inspection terminée.

Dès que l'inspecteur de la sécurité des TI de SPAC a reçu et approuvé la lettre de déclaration, une lettre d'approbation concernant l'autorisation de traiter les TI est envoyée à l'organisation.

L'organisation peut commencer les travaux seulement lorsque SPAC a transmis la **lettre d'approbation**.

Les approbations relatives aux TI sont propres à chaque contrat et sont valides pour la durée du contrat.

**Retourner à la feuille de route du Programme de sécurité des contrats**



# Programme de sécurité des contrats

## Sécurité industrielle internationale

### Fiche de référence

#### Sécurité industrielle internationale

Les exigences de sécurité pour les contrats internationaux sont indiquées dans :

- la demande de propositions
- la lettre sur les aspects relatifs à la sécurité ou la [liste de vérification des exigences relatives à la sécurité](#) (LVERS)
- les instructions de sécurité du projet ou du programme

Les organisations canadiennes qui souhaitent soumissionner quant à des contrats de gouvernements étrangers doivent communiquer avec les responsables du Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).



#### Accords de sécurité bilatéraux et internationaux

SPAC négocie des accords de sécurité bilatéraux et internationaux avec d'autres pays.

Ces accords favorisent le commerce et la croissance économique tout en facilitant la participation de l'industrie canadienne à des contrats étrangers exigeant d'avoir accès à des renseignements et à des biens classifiés.

#### Le Canada a conclu des accords avec de nombreux pays, dont les suivants :

Afrique du Sud	●	Finlande
Allemagne	●	France
Australie	●	Israël
Belgique	●	Italie
Brésil	●	Norvège
Bulgarie	●	Nouvelle Zélande
Danemark	●	Pays-Bas
Espagne	●	Royaume-Uni
États-Unis	●	Suède
	●	Suisse

#### Pour nous joindre :

Numéro sans frais : 1-866-368-4646  
Région de la capitale nationale : 613-948-4176  
Courriel : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Site Web : [www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src)

#### Visites

Les personnes qui détiennent une attestation de sécurité doivent obtenir une approbation pour visiter une organisation en vue de discuter de renseignements classifiés ou d'y avoir accès.

Une **demande de visite** doit être présentée au moins **1 à 2 mois avant la visite** afin d'éviter les retards.

SPAC collabore aussi avec nos homologues internationaux pour approuver les visites des lieux de travail gouvernementaux ou de l'entrepreneur à l'étranger.

#### Comment obtenir une approbation

- Il faut remplir un formulaire de [demande de visite](#) et le soumettre aux responsables du PSC de SPAC
- SPAC communiquera avec l'autorité désignée en matière de sécurité du pays aux fins de traitement et d'approbation

En ce qui concerne les **demandes de visite** au ministère de la Défense nationale ou sur les sites militaires, veuillez consulter notre site Web.

Pour ce qui est des visites d'organisations étrangères au Canada, celles-ci doivent remplir un formulaire de **demande de visite** et le soumettre à l'autorité désignée en matière de sécurité de leur pays.

#### Types de demandes de visite

**Visite ponctuelle** : activité ponctuelle sur une période précise, par exemple une réunion, une conférence ou un symposium.

**Visite répétitive** : série de visites séparées pendant la durée du contrat.

**Visite d'urgence** : réservée pour les visites de nature urgente.



#### Contrats étrangers

Les organisations étrangères qui souhaitent soumissionner quant à des contrats du gouvernement du Canada comportant des exigences de sécurité doivent communiquer avec leur **autorité désignée en matière de sécurité**, soit l'organisme gouvernemental responsable de la sécurité des contrats dans leur pays d'attache.

#### Contrats de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord

Les organisations qui souhaitent soumissionner quant à des contrats de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) doivent satisfaire aux exigences de sécurité décrites dans les documents d'invitation à soumissionner.

#### Solutions de rechange à l'échelle internationale

Des solutions de rechange personnalisées, fondées sur les pratiques exemplaires internationales, pourraient assurer la protection des renseignements protégés traités à l'étranger aux fins de passation de contrats du gouvernement du Canada lorsqu'il n'existe aucun accord de sécurité bilatéral régissant les renseignements protégés.

Ces solutions de rechange dépendent des facteurs suivants :

- l'existence d'un accord de sécurité bilatéral pour l'échange de renseignements classifiés
- l'emplacement des fournisseurs étrangers (p. ex. pays membre de l'OTAN ou de l'Union européenne)
- la nature des renseignements pouvant être échangés
- la solidité des lois sur la protection de la vie privée en vigueur dans l'autre pays

Une solution de rechange consiste à recourir aux clauses de sécurité pour veiller à ce que les entrepreneurs étrangers, y compris les sous-traitants, protègent les renseignements canadiens protégés selon les mêmes normes que les fournisseurs canadiens.

#### Communication de renseignements classifiés

Les renseignements, les biens et le matériel classifiés du gouvernement qui quittent le Canada ou qui y entrent doivent être transférés par les circuits officiels.

Retourner à la feuille de route du  
Programme de sécurité des contrats