



DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

N° 1000343956

Services d'évaluation de santé et de mesures d'adaptation

de

l'Agence du revenu du Canada

Date et heure de clôture : le 22 octobre 2018, à 14 h (HAE)



1. AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

La réponse à la présente demande de renseignements (DR) ne constitue pas une condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente DR comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente DR. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour cette solution. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues. L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Les entrepreneurs qui répondent à cette DR peuvent être invités à préciser leurs réponses aux questions fournies dans le présent document.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente DR ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une DDP). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence.

2. RÉPONSES

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les répondants doivent envoyer leurs réponses par courriel à Steve Gilroy, à l'adresse steve.gilroy@cra-arc.gc.ca, d'ici le 22 octobre 2018, à 14 h, heure avancée de l'Est (HAE).



Même si les soumissions électroniques sont privilégiées, les répondants peuvent également présenter une copie papier de leur réponse à l'adresse suivante.

Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa (Ontario) K1A 1A2
Numéro de téléphone : 613-941-1618

L'Unité de réception des soumissions de l'Agence est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 7 h 30 à 15 h 30, à l'exception des jours que le gouvernement fédéral observe comme un jour férié.

3. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Toutes les questions concernant la présente demande de renseignements (DR) doivent être soumises par courriel à steve.gilroy@cra-arc.gc.ca.

4. SÉANCES DE PRÉSENTATION

Les répondants à la présente DR peuvent être invités à participer à des séances de présentation individuelles avec des représentants de l'Agence. Ces séances permettent aux répondants de présenter leurs réponses à la DR.

5. INTRODUCTION

L'Agence du revenu du Canada applique les lois fiscales pour le gouvernement du Canada et pour la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal.

L'Agence compte plus de 43 000 employés dans l'ensemble du Canada. L'Agence a la responsabilité légale de fournir des mesures d'adaptation et les prestations qui s'appliquent aux employés qui en ont besoin. Grâce à son Programme d'intervention précoce et retour au travail (IPRT), l'Agence offre un soutien aux employés faisant face à une situation de blessure, de maladie ou d'incapacité ou une condition médicale afin de les aider à maintenir, ou à récupérer, leur capacité et ainsi rester au travail, ou y retourner, pour y exécuter leurs fonctions et être productifs.

Afin de gérer efficacement ces cas de blessure/maladie, l'Agence a besoin des services et de l'expertise de professionnels de la santé. Lorsqu'il n'est pas possible d'obtenir les renseignements médicaux requis du médecin ou praticien en santé de l'employé, l'Agence a recours à des services externes pour les évaluations d'aptitude au travail (EAT) (ou évaluation des capacités fonctionnelles), à des services consultatifs et à d'autres services.

La responsabilité légale de l'Agence de fournir des mesures d'adaptation s'étend à l'obligation de l'employeur de prendre des mesures pour éliminer les désavantages des employés et des employés potentiels qui présentent leur candidature dans le cadre des processus de dotation. Par conséquent, l'Agence a parfois besoin d'évaluations psychopédagogiques pour déterminer les capacités fonctionnelles d'un employé et s'il a besoin de mesures d'adaptation pour effectuer les évaluations dans le cadre d'un processus de dotation.

Puisque l'industrie médicale évolue, l'Agence tente de mieux comprendre les services de gestion médicale et de gestion de l'incapacité comme les processus, les délais et les produits livrables afin de répondre efficacement aux besoins de ses employés ainsi qu'aux attentes des gestionnaires.



6. OBJECTIF

L'objectif de la présente DR est de recueillir des renseignements sur les capacités de l'industrie en ce qui a trait à la prestation de services, mais aussi aux possibles structures de prix¹, pour les organisations du gouvernement fédéral.

Veuillez prendre note de la définition suivante de l'Agence :

Un médecin ou praticien en santé est inscrit au registre, titulaire d'un permis ou autorisé à pratiquer dans le territoire où il offre ses services, et qui peut fournir des soins de santé primaires, diagnostiquer une blessure ou une maladie en plus de déterminer et/ou fournir les procédures ou les traitements nécessaires aux patients.

L'Agence cherche à obtenir des renseignements sur les fournisseurs qui peuvent offrir **l'ensemble ou certains** des services décrits ci-dessous :

A. Évaluations d'aptitude au travail (EAT)

L'Agence a recours à l'EAT pour évaluer la capacité d'un employé ou sa condition physique pour exercer ses fonctions ou celles d'un autre poste. L'évaluation est effectuée avec le consentement de l'employé et avec la participation du médecin ou praticien en santé, s'il y a lieu. L'EAT peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants :

- une analyse initiale des renseignements médicaux existants visant à déterminer le type d'évaluation de santé nécessaire, le cas échéant ;
- un examen du dossier si les renseignements ont changé à la suite d'une EAT ou d'une évaluation médicale ;
- l'évaluation de l'aptitude de l'employé à poursuivre son activité sur le lieu de travail ou à y retourner de façon sécuritaire ;
- une possible date de retour au travail ;
- la caractérisation de limites et de restrictions ;
- un suivi avec le fournisseur de services sur les questions concernant les limites et les restrictions.

B. Évaluations psychopédagogiques

Les évaluations psychopédagogiques aident à déterminer les capacités et les limites fonctionnelles d'un employé ou d'un employé potentiel et à déterminer s'il a besoin de mesures d'adaptation pour effectuer une évaluation dans le cadre d'un processus de dotation.

Les évaluations psychopédagogiques sont effectuées par un psychologue qualifié. Les résultats d'une évaluation psychopédagogique sont fournis à l'employeur sous la forme d'un rapport complet supprimant les renseignements personnels et le diagnostic médical. Le demandeur de l'Agence s'appuie alors sur le rapport afin de déterminer de quelles mesures d'adaptation l'employé ou l'employé potentiel a besoin pour réaliser les évaluations pendant le processus de dotation.

C. Services consultatifs

¹ Les options pour les structures de prix peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter : les taux horaires, les prix unitaires, les taux tout compris, les pourcentages (%), les frais administratifs ; les frais de gestion, une échelle de prix.



Services consultatifs ou consultation sur des cas complexes : Si des limites et restrictions sont cernées à la suite d'une évaluation médicale par le fournisseur de services ou par le médecin ou praticien en santé de l'employé, des services consultatifs ou des conseils peuvent être exigés afin que des mesures d'adaptation raisonnables soient recommandées. Dans les cas complexes, un examen du dossier médical peut être requis pour établir les prochaines étapes ou pour distinguer les obstacles médicaux des problèmes familiaux et personnels. Si l'évaluation médicale met en lumière des obstacles médicaux en milieu de travail, les conseils appropriés sont fournis (p. ex., évaluation d'aptitude au travail ou renvoi à un spécialiste). Si, en revanche, des obstacles non médicaux en milieu de travail sont mis en lumière, les prochaines étapes sont entreprises à l'interne.

La prestation de services consultatifs peut nécessiter la participation du médecin ou praticien en santé qui donne alors des recommandations concernant les mesures d'adaptation. Dans certaines situations, pour que des solutions d'adaptation puissent être recommandées, il est nécessaire de procéder à une évaluation sur place (en milieu de travail).

D. Processus de réclamation et d'appel de la Commission des accidents du travail (CAT)

Ce processus est composé de divers éléments : la prestation de conseils médicaux relatifs à une province donnée qui aident l'Agence à déterminer si elle doit contester la décision de la CAT concernant la réclamation du travailleur ; examen des documents pertinents du dossier de demande de l'employé ; prestation de conseils afin de faciliter l'arbitrage d'une demande ; prestation de conseils pour obtenir les services d'un spécialiste médical ou d'un témoin expert capable de réaliser un examen du dossier, une évaluation médicale et de témoigner devant un tribunal provincial.

E. Formulaires et transfert des renseignements médicaux

Dans le cas d'une demande d'assurance-invalidité ou pour appuyer une demande de retraite pour raisons médicales, les formulaires doivent être remplis par un médecin et envoyés à un tiers. Il arrive que le fournisseur de service doive agir à titre de médecin. C'est le cas par exemple si un employé n'a pas de médecin, si le médecin a pris sa retraite ou si l'employé s'est adressé à des cliniques différentes.

L'Agence constate de plus en plus d'enjeux complexes en milieu de travail, de sorte que la gestion des blessures, des maladies, des incapacités ou d'autres problèmes médicaux se complique.

La protection des renseignements personnels est de la plus haute importance pour l'Agence qui observe les exigences les plus strictes en matière de sécurité et de technologie de l'information. La communication de renseignements par voie électronique avec l'Agence doit se faire au moyen de portails sécurisés. Le fournisseur de services peut avoir à se soumettre à une Vérification d'organisation désignée (VOD). Le personnel qui a accès aux renseignements protégés des employés doit posséder une cote de fiabilité accordée par le gouvernement du Canada.



7. QUESTIONS GÉNÉRALES

<u>A. (i) Evaluation d'aptitude au travail (EAT) - Générales</u>	
<u>1.</u>	Décrire le processus suivi pour l'EAT de routine.
<u>2.</u>	Quels sont les renseignements que l'employeur devrait fournir pour l'EAT ?
<u>3.</u>	Combien de temps l'évaluateur et son équipe consacrent-ils à la préparation pour le rendez-vous ? Quelle est la durée du rendez-vous pour l'EAT ?
<u>4.</u>	Quel produit livrable est alors remis à l'employeur ? Dans quel format le produit livrable est-il présenté ? Est-ce que le médecin indique si l'employé devrait suivre un plan de traitement susceptible d'avoir une incidence sur son rendement au travail ? L'employeur est-il informé de cette incidence ?
<u>5.</u>	Quel processus est suivi afin de s'assurer qu'un produit livrable de qualité est remis à l'employeur concernant l'EAT ? Quel processus faut-il suivre si l'employeur n'est pas satisfait du produit livrable ?
<u>6.</u>	Les formulaires d'EAT sont-ils distincts selon le trouble médical ou mental soupçonné ? Si oui, quelle en est l'utilité ?
<u>7.</u>	Une fois l'évaluation réalisée, quels renseignements sont transmis au médecin ou praticien en santé de l'employé ? Si l'employé n'a pas de médecin ou praticien en santé, les renseignements peuvent-ils être envoyés à une clinique sans rendez-vous avec le consentement de l'employé ?
<u>8.</u>	En règle générale, dans l'industrie, combien de temps faut-il entre le début de l'EAT et l'envoi des résultats à l'employeur ? Cette situation est-elle différente selon la région ou la province ? Veuillez expliquer.
<u>9.</u>	En règle générale, dans l'industrie, combien de demandes de suivis ou de précisions l'employeur fait-il et sous combien de temps l'évaluateur répond-il ?
<u>10.</u>	Quand est-il raisonnable de fermer un dossier ?
<u>11.</u>	En règle générale, dans l'industrie, quelle est la période de préavis en cas d'annulation de dernière minute ou de non présentation à un rendez-vous d'une EAT de routine ?
<u>12.</u>	De quelle façon les autres organisations se prévalent-elles d'une EAT pour leurs employés ? Se prévalent-elles également des services de traitement ? Si oui, de quels types de services s'agit-il ?
<u>A.1. Structure de prix</u>	
<u>1</u>	<u>Evaluation en aptitude au travail (EAT)</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée de l'EAT. Décrire la structure de prix en cas d'annulation de dernière minute ou de non présentation à un rendez-vous. Quelle est la structure de prix pour les demandes de suivi ou de précisions ? Veuillez ne pas donner de prix.



<u>A. (ii) Evaluation de l'aptitude au travail (EAT) - Renvoi vers un spécialiste</u>	
<u>1.</u>	Décrire le processus suivi pour le transfert d'un dossier d'une EAT de l'évaluateur à un spécialiste, sans oublier la méthode de transmission. Combien de travail et de temps cette activité demande-t-elle?
<u>2.</u>	En règle générale, dans l'industrie, combien de temps faut-il pour fournir les résultats d'une EAT complète en cas de renvoi à un spécialiste ?
<u>3.</u>	Si une évaluation par un spécialiste est nécessaire, comment votre entreprise traite-t-elle d'une attente très longue dans certaines provinces ?
<u>4.</u>	Si le médecin ou praticien en santé d'un employé a déterminé que l'employé devait être évalué par un spécialiste, mais qu'il n'a pas fait le renvoi, le service peut-il être acheté directement du spécialiste, selon l'avis du médecin ou praticien en santé, de manière à éviter l'EAT ? Expliquez ?
<u>5.</u>	Quelle est la norme concernant la période de préavis en cas d'annulation de dernière minute ou de non présentation chez un spécialiste ?
<u>A.2. Structure de prix – évaluation avec le spécialiste</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée. Décrire également la structure de prix en cas d'annulation de dernière minute ou si l'employé ne se présente pas au rendez-vous. Veuillez ne pas donner de prix.	

<u>B. Evaluation psychopédagogique</u>	
<u>1.</u>	Décrire le processus suivi pour réaliser une évaluation psychopédagogique.
<u>2.</u>	Fournir des détails sur le contenu habituel d'un rapport psychopédagogique. i) Quels renseignements sont habituellement fournis à l'employeur ? ii) Quels renseignements sont fournis à l'employé ?
<u>3.</u>	En règle générale, dans l'industrie, quelle est la période de préavis pour annuler ou changer la date d'un rendez-vous avec un évaluateur psychopédagogue ?
<u>B.1. Structure de prix – évaluation psychopédagogique</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée. Décrire également la structure de prix en cas d'annulation de dernière minute ou si l'employé ne se présente pas au rendez-vous. Veuillez ne pas donner de prix.	

<u>C. Services consultatifs</u>	
<u>1.</u>	Quel est le processus suivi pour l'examen d'un dossier médical ? Dans quelle situation en réalise-t-on ? Quels sont les renseignements recueillis ? Quel avantage en tire l'employeur ?
<u>2.</u>	Quels types de renseignements sont requis pour fournir des recommandations sur les mesures d'adaptation ? Peut-on faire des recommandations si l'on se contente d'examiner les limites et restrictions connues ? Dans quelle situation une évaluation sur place (en milieu de travail) est-elle requise ?
<u>3.</u>	Quels services sont fournis par les ergothérapeutes ? Pourquoi a-t-on besoin des services d'un ergothérapeute en cas de limites et de restrictions ? Quel est le produit livrable à fournir à l'employeur ?
<u>4.</u>	Dans un rapport, comment les obstacles médicaux et non médicaux sont-ils distingués ?
<u>5.</u>	Comment pouvez-vous aider l'Agence à déterminer les mesures d'adaptation à adopter lorsque les limites et les restrictions sont trop vagues ou ne peuvent pas être appliquées dans le milieu de travail ?



<u>6.</u>	Si la formation fournie par l'Agence sur un logiciel de technologie adaptée (p. ex., Dragon NaturallySpeaking) n'est pas suffisante à cause de la limite ou de la restriction cernée, êtes-vous en mesure de trouver et d'organiser un autre type de formation ? Si oui, expliquez comment.
<u>C.1. Structure de prix – évaluation consultative</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée pour ce service. Veuillez ne pas donner de prix.	

D. <u>Examen du processus de réclamation et d'appel de la Commission des accidents du travail (CAT)</u>	
<u>1.</u>	Décrire les types de services qui peuvent être offerts pour les cas de la CAT.
<u>2.</u>	De quels types de services les autres organisations fédérales se prévalent-elles pour les cas de CAT ?
<u>3.</u>	Expliquez la différence entre les services offerts à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNEST) du Québec et ceux offerts aux autres provinces.
<u>D.1. Structure de prix – Examen des réclamations et des appels de la CAT</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée pour ce service. Veuillez ne pas donner de prix.	

E. <u>Formulaires de demandes pour l'assurance-invalidité (AI), formulaires de retraite pour raison de santé et transfert de renseignements médicaux</u>	
<u>1.</u>	Peut-on acheter un service afin d'offrir du soutien à un employé qui n'a pas de médecin et qui désire faire une demande de prestations d'assurance-invalidité ? Veuillez expliquer.
<u>2.</u>	Peut-on acheter un service afin d'offrir du soutien à un employé qui n'a pas de médecin et qui désire faire une demande de retraite pour raison de santé ? Veuillez expliquer.
<u>3.</u>	Décrire le processus de transfert des renseignements médicaux à l'assureur de l'employé concernant les prestations d'invalidité ou à Santé Canada concernant la retraite pour raisons médicales.
<u>E.1. Structure de prix – formulaires de demande d'assurance-invalidité, formulaires de retraite pour raison de santé et transfert de renseignements médicaux</u> Veuillez décrire ce qui est inclus dans la structure de prix proposée pour ce service. Veuillez ne pas donner de prix.	

**Questions d'administration générale**

1. Décrivez votre capacité à recruter et à former des évaluateurs (évaluateurs, médecins spécialistes et psychopédagogues) dans l'ensemble du pays. Établissez-vous un bassin d'évaluateurs ? Comment votre processus de recrutement est-il touché par les défis de l'industrie médicale à l'échelle régionale et provinciale ?
2. Décrivez votre capacité à garantir la validité des titres de compétences de vos évaluateurs ? Précisez.
3. Décrivez votre capacité à fournir des services dans l'ensemble du pays ainsi que dans des régions éloignées. Décrivez votre capacité à fournir des services bilingues dans l'ensemble du pays.
4. Décrivez votre capacité à envoyer des rappels automatiques par courriel pour les dates de rendez-vous aux employés et au Ministère.