



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

PWGSC/TPSGC Acquisitions Bid
Receiving/Réception des Soumissions
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Brunswick
E2L 2B6
Bid Fax: (506) 636-4376

**SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION**

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

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

Comments - Commentaires

Toutes questions doivent être soumise par écrit à l'agente de contrat, Janine Donovan: Courriel - janine.donovan@tpsgc.gc.ca.

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Saint John, NB (STJ)
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Bruns
E2L 2B6

| | |
|---|--|
| Title - Sujet Rehabilitation Services | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-184018/A | Amendment No. - N° modif. 006 |
| Client Reference No. - N° de référence du client 51019-184018 | Date 2019-09-27 |
| GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$STJ-002-4448 | |
| File No. - N° de dossier STJ-8-41048 (002) | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2019-11-29 | Time Zone Fuseau horaire Atlantic Daylight Saving Time ADT |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Donovan (STJ), Janine E. | Buyer Id - Id de l'acheteur stj002 |
| Telephone No. - N° de téléphone (506) 639-0215 () | FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376 |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: | |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

La présente modification à la lettre d'intérêt (LI) vise à :

- 1) Fournir une liste de 10 questions ainsi que les documents à l'appui ci-dessous pour obtenir les commentaires de l'industrie. Les documents à l'appui comprennent l'annexe A qui présente diverses données démographiques pour vous aider à répondre à la question, ainsi que l'annexe B qui détaille un diagramme de technologie de l'information d'Anciens combattants Canada (ACC) et qui vous aidera à répondre à la question 10.

Le diagramme présente une architecture de système de haut niveau qui sert de cadre pour la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) assure l'interface avec des tierces parties de manière sécuritaire et uniformisée.

Le système est connecté par le biais d'un tunnel du réseau privé virtuel (RPV) chiffré entre le fournisseur et la zone d'accès périmétrique d'ACC qui restreint le trafic uniquement aux ports pertinents nécessaires pour desservir l'application. Toute la communication entre les applications se fait par l'intermédiaire des appels de l'API REST (Transfert d'état représentationnel, interface de programmation d'applications).

En ce qui a trait aux réponses aux questions, nous vous demandons ce qui suit :

- Merci de nous transmettre votre rétroaction d'ici le 18 octobre 2019.
- Votre rétroaction devrait comprendre tout au plus 25 pages.
- Votre rétroaction devrait se limiter à répondre aux questions.
- Merci d'utiliser un papier de format 216 mm x 279 mm (8,5 p x 11 po).
- Merci d'utiliser une police de caractère dont la taille minimale est Times 11 points ou l'équivalent.

Vous pouvez envoyer vos réponses par courriel à l'adresse suivante :

Janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca, ou par la poste à l'adresse indiquée en haut à droite de la page couverture de la LI.

QUESTIONS

1. Décrivez des innovations récentes utilisées par votre organisation dans les domaines suivants : (1) prestation de services de réadaptation fondés sur des données probantes et (2) gestion contractuelle. Expliquez la façon dont les innovations ont eu une incidence sur les clients, et identifiez les défis rencontrés et la façon dont ils ont été relevés.
2. Décrivez la façon dont votre organisation a fait en sorte que tous les évaluateurs utilisent des outils d'évaluation normalisés et validés de façon uniforme.
3. Selon vous, quels nouveaux outils fonctionnent bien pour les clients ayant des besoins complexes* en matière de santé? Ces outils vous permettent-ils de déterminer quand un client ne bénéficiera plus des services de réadaptation?

* Remarque : On entend par « besoins complexes » une combinaison de maladies chroniques multiples, de problèmes de santé mentale, de problèmes liés aux médicaments et de vulnérabilité sociale.

-
4. Comment votre organisation se tient-elle au fait des nouveaux outils et traitements? Comment votre organisation choisit-elle les outils et les traitements appropriés et s'assure-t-elle qu'ils sont mis en œuvre de façon uniforme?
5. Décrivez les politiques de votre organisation en matière de sûreté et de sécurité. Expliquez la façon dont votre organisation est préparée pour faire face aux situations de sécurité et de sûreté difficiles dans différents contextes de prestation de services en expliquant comment vous réagiriez dans les situations suivantes :
- Scénario 1.** Un membre de votre équipe interagit avec un participant dans une situation de télémédecine et, soudainement, le participant devient instable, menace de se blesser ou de blesser votre employé et termine brusquement la séance.
- Scénario 2.** Un participant prend part activement à un traitement dans l'une de vos cliniques; il devient soudainement agité et en colère et vous informe qu'il a une arme en sa possession avant de se rapprocher d'un sac de gym.
6. Décrivez les politiques et protocoles de protection de la vie privée de votre organisation. Comment vous assurez-vous que le personnel connaît les politiques et s'y conforme? Comment procédez-vous pour surveiller, signaler et traiter les cas de non-respect?
7. Votre organisation détient-elle un agrément à l'échelle nationale ou internationale? Décrivez les principaux éléments de l'agrément. Comment appuieriez-vous un sous-traitant ou un partenaire qui ne détient pas l'agrément reconnu?
8. Décrivez toutes les normes de service établies et maintenues par votre organisation pour la prestation de service à la clientèle, y compris :
- Temps d'attente pour les évaluations et les services;
 - Délai entre la recommandation et le premier contact avec le client;
 - Nombre de tentatives de prises de contact avant de déterminer qu'il est impossible de joindre le client;
 - Temps écoulé entre le premier contact avec le client et la fin de l'évaluation globale initiale;
 - Temps écoulé entre l'évaluation initiale et l'établissement du premier objectif de réadaptation;
 - Temps écoulé entre l'établissement de l'objectif et le début du programme de traitement;
 - Calendrier des évaluations de suivi ou d'autres activités une fois que le traitement a commencé;
 - Autres normes de service pertinentes que votre organisation recommande à titre de pratiques exemplaires.
- Comment procédez-vous pour surveiller les normes de service, établir des rapports connexes et y donner suite?
9. Combien de temps faudrait-il à votre organisation pour être prête à soutenir les volumes de clients d'Anciens Combattants Canada (comme il est décrit à l'annexe A) au moyen d'un modèle de prestation de services national, uniforme et intégré?

-
10. Combien de temps faudrait-il à votre organisation pour mettre en place l'infrastructure de technologie (comme il est décrit à l'annexe B) nécessaire à la prestation des services de réadaptation à l'échelle du pays?
- 2) Fournir le calendrier mis à jour du processus d'approvisionnement, comme suit :
- demande de rétroaction supplémentaire de l'industrie – de septembre à novembre 2019;
 - diffusion prévue de l'ébauche de la DP – décembre 2019 ou janvier 2020;
 - diffusion prévue de la version définitive de la DP – de février à avril 2020.

Avis de non-responsabilité :

La présente n'est pas une demande de soumissions. Puisque la LI et ses modifications ne donneront pas lieu à l'attribution d'un contrat, les fournisseurs éventuels de tout bien ou service décrit dans la présente LI et ses modifications subséquentes ne doivent pas réserver de stocks ou d'installations ni attribuer de ressources à la suite de tout renseignement fourni dans la LI et ses modifications. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde à la LI et à ses modifications subséquentes, ou n'y réponde pas, ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'approvisionnement futur. De plus, la présente LI n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise simplement à obtenir des commentaires de l'industrie concernant le projet présenté.

Nous rappelons aux répondants que le présent document est une LI et non pas une demande de propositions (DP) et, par conséquent, nous leur demandons de bien vouloir répondre aux questions précisées dans la modification à la LI. Aucun renseignement promotionnel ou commercial présenté dans le cadre des réponses ne sera examiné.

Les réponses ne seront pas utilisées à des fins d'évaluation concurrentielle ou comparative. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'approvisionnement ou tous documents préliminaires joints à la présente LI.

Annexe A

Approvisionnement du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC

1. Nombre de clients du Programme de services de réadaptation d'ACC et estimation prévisionnelle

Clients du Programme de services de réadaptation au 31 mars 2019

| | Nombre réel pour les exercices clos 31 mars | | | | Estimation prévisionnelle au 31 mars | | |
|-------------|---|--------|--------|--------|--------------------------------------|--------|--------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Année | | | | | | | |
| Admissibles | 8 651 | 11 787 | 13 233 | 13 749 | 14 300 | 14 800 | 15 300 |
| Départs | 1 364 | 1 515 | 2 620 | 3 281 | 3 000 | 3 200 | 3 400 |
| Total | 10 015 | 13 302 | 15 853 | 17 030 | 17 300 | 18 000 | 18 700 |

Source : Direction de la statistique d'ACC

2. Clients du Programme de services de réadaptation d'ACC par catégorie

Clients du Programme de services de réadaptation au 31 mars 2019

| | Total | | | | Homme | | | | Femme | | | | |
|--------------|------------------------|--|-----------|------------------------|-------|------------------------|--|------------------------|-------|------------------------|---|--------------------------|-------|
| Âge | Besoin de réadaptation | Libéré pour des raisons médicales dans les 120 jours | Survivant | Époux/conjoint de fait | Total | Besoin de réadaptation | Libéré pour des raisons médicales dans les 120 jours | Époux/conjoint de fait | Total | Besoin de réadaptation | Libérée pour des raisons médicales dans les 120 jours | Épouse/conjointe de fait | Total |
| < 20 | 1 | | | | 1 | | | | 0 | 1 | | | 1 |
| 20-29 | 442 | 294 | 2 | 4 | 742 | 372 | 224 | 0 | 596 | 70 | 70 | 2 | 146 |
| 30-39 | 1815 | 1353 | 4 | 44 | 3216 | 1569 | 1086 | 1 | 2656 | 246 | 267 | 4 | 560 |
| 40-49 | 2101 | 1537 | 14 | 52 | 3704 | 1741 | 1137 | 2 | 2880 | 360 | 400 | 14 | 824 |
| 50-59 | 3269 | 1424 | 7 | 44 | 4744 | 2733 | 1086 | 1 | 3820 | 536 | 338 | 7 | 924 |
| 60-69 | 1015 | 227 | 2 | 4 | 1248 | 863 | 182 | 0 | 1045 | 152 | 45 | 2 | 203 |
| 70-79 | 83 | 0 | 0 | 0 | 83 | 79 | 0 | 0 | 79 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 80-89 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inconnu | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total global | 8735 | 4835 | 29 | 150 | 13749 | 7366 | 3715 | 4 | 11085 | 1369 | 1120 | 29 | 2664 |

Source : Direction de la statistique d'ACC

Annexe A

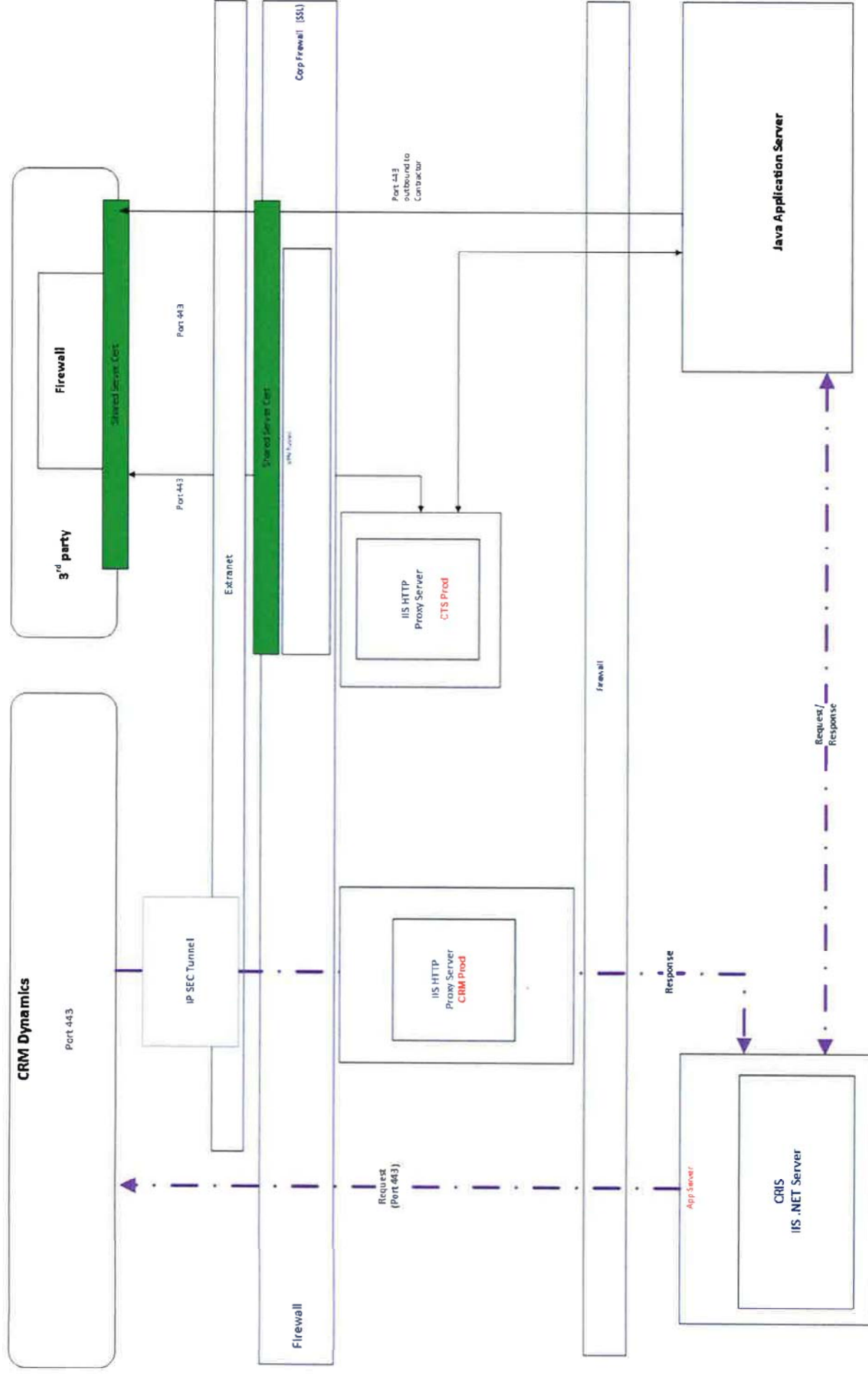
Approvisionnement du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC

3. Clients du Programme de réadaptation d'ACC par région

Clients du Programme de réadaptation au 31 mars 2019

| Région | Urbaine | Rurale | Inconnue | Urbaine/Rurale |
|---|--------------|-------------|------------|----------------|
| Nouvelle-Écosse | 1286 | 546 | 5 | 1837 |
| Nouveau-Brunswick, Î.-P.-É. et Gaspésie | 958 | 392 | 2 | 1352 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 296 | 280 | 1 | 577 |
| Est du Québec | 1190 | 312 | 36 | 1538 |
| Ouest du Québec | 875 | 220 | 1 | 1096 |
| Nord-Est de l'Ontario et Nunavut | 1407 | 478 | 5 | 1890 |
| Centre de l'Ontario | 808 | 344 | 1 | 1153 |
| Sud-Ouest de l'Ontario | 712 | 193 | 1 | 906 |
| Manitoba et Saskatchewan | 399 | 195 | 0 | 594 |
| Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest | 1139 | 191 | 2 | 1332 |
| Région continentale de la C.-B. et du Yukon | 476 | 109 | 2 | 587 |
| Secteur de l'île de Vancouver et des îles | 668 | 77 | 2 | 747 |
| Pays étrangers | 8 | 1 | 103 | 112 |
| Manquant à l'appel | 24 | 4 | 0 | 28 |
| Total | 10246 | 3342 | 161 | 13749 |

Source : Direction de la statistique d'ACC



PROD / UA

Annex B