



**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**

All enquiries are to be submitted in writing to the Contracting Officer, Janine Donovan: Email - janine.donovan@pwgsc.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

<b>Title - Sujet</b> Rehabilitation Services	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 51019-184018/A	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 009
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 51019-184018	<b>Date</b> 2019-11-27
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$STJ-002-4448	
<b>File No. - N° de dossier</b> STJ-8-41048 (002)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2020-02-28</b>	<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Atlantic Daylight Saving Time ADT
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Donovan (STJ), Janine E.	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> stj002
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (506) 639-0215 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (506) 636-4376
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>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)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

N° de l'invitation – Sollicitation No.

51019-184018/A

N° de réf. du client – Client Ref. No.

51019-184018

N° de la modif. – Amd. No.

009

N° du dossier – File No.

STJ-8-41048

Id de l'acheteur – Buyer ID

STJ002

N° CCC/CCC No. – N° VME/FMS No.

---

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

- 1) Reporter la date de clôture de la LI au 28 février 2020.
- 2) Fournir une liste de 17 questions et documents à l'appui pour obtenir la rétroaction de l'industrie.

Nous demandons ce qui suit par rapport aux réponses :

- La rétroaction devrait être fournie d'ici le 13 décembre 2019.
- La rétroaction devrait être limitée à 35 pages.
- La rétroaction devrait se limiter à répondre uniquement aux questions.
- Le format du papier utilisé devrait être 216 mm x 279 mm (8,5 po x 11 po).
- Taille minimale de la police de caractères : Times 11 points ou l'équivalent.

Les réponses peuvent être envoyées par courriel à [Janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:Janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca) ou par la poste à l'adresse dans le coin supérieur droit de la page couverture de la lettre d'intérêt.

1. Le traitement nécessaire pour les clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) situés à divers endroits à l'échelle du Canada doit être offert dans les deux langues officielles. ACC sert également des clients qui vivent à l'extérieur du Canada, certains dans des pays où ni le français ni l'anglais ne sont des langues officielles.
  - a. Expliquez votre processus d'évaluation, de mise en œuvre des services, d'aiguillage, etc., en français et en anglais.
  - b. Certains clients résident à l'étranger, où les évaluations, les plans de traitement, les rapports d'étape et la facturation sont fournis dans d'autres langues. Décrivez comment votre organisation gérerait cette exigence.
2. ACC reconnaît que les clients ont des besoins individuels. Selon l'expérience de votre organisation :
  - a. Quelle est la période la plus courte, la période la plus longue et la période moyenne pendant laquelle les clients participent :
    - i. Réadaptation professionnelle
    - ii. Réadaptation médicale
    - iii. Réadaptation psychosociale
    - iv. Suivi pour s'assurer que les objectifs sont maintenus une fois le plan terminé
  - b. Comment surveillez-vous la durée de la participation d'un client au programme et vous assurez-vous qu'elle est appropriée?
  - c. Quelles mesures sont prises si un client a de la difficulté à se désengager du programme au moment approprié pour le faire?

N° de l'invitation – Solicitation No.

N° de la modif. – Amd. No.

Id de l'acheteur – Buyer ID

51019-184018/A

009

STJ002

N° de réf. du client – Client Ref. No.

N° du dossier – File No.

N° CCC/CCC No. – N° VME/FMS No.

51019-184018

STJ-8-41048

- 
3. ACC aimerait améliorer la prestation de services et les options de traitement adaptées à la culture. Les services de réadaptation sont souvent ancrés dans le modèle médical, ce qui peut restreindre l'approbation de certains traitements ou services. Comment votre organisation offre-t-elle des traitements ou des services fondés sur données probantes qui peuvent être propres à la culture d'un client? Veuillez donner un exemple.
  4. ACC s'est engagé à fournir des services inclusifs et modernise la façon dont l'information sur le sexe et le genre est recueillie, analysée et utilisée. En outre, ACC veut s'assurer que les différences relatives au sexe et au genre sont prises en compte dans l'évaluation des besoins, l'établissement des objectifs de réadaptation, et la détermination des services et des interventions de réadaptation. Décrivez les pratiques exemplaires de votre organisation en matière de gestion de l'information et de prestation de services permettant de servir tous les clients avec respect?
  5. Les clients admissibles d'ACC peuvent avoir accès à des traitements médicaux ou psychosociaux ou à des prestations par d'autres moyens (des avantages médicaux d'ACC, l'assurance privée, des soins de santé provinciaux, etc.). Ces traitements pourraient avoir des répercussions sur les objectifs de leur programme de réadaptation ou y nuire. Comment votre organisation aborderait-elle les deux scénarios suivants où, à votre avis, les autres traitements pourraient limiter la participation au programme et son succès?
    - a. Les clients qui prennent des médicaments pouvant avoir des répercussions sur leur capacité de participer pleinement à leur plan de réadaptation ou pouvant nuire à leur aptitude à suivre le cheminement de carrière choisi.
    - b. Les clients recevant des services de physiothérapie d'un autre fournisseur qui pourraient contrecarrer leur plan de réadaptation.
  6. ACC rembourse actuellement les clients admissibles et approuvés pour le cannabis à des fins médicales. Votre organisation, ou l'un des fournisseurs de soins de santé avec lesquels vous avez conclu une entente de sous-traitance ou un partenariat, a-t-il des politiques relatives à ce traitement ou prévoit-il que cela constituera un obstacle à la prestation de services de réadaptation? Veuillez expliquer et préciser comment vous proposeriez d'aborder cette question.
  7. Les clients d'ACC qui participent au Programme de réadaptation veulent participer à l'élaboration de leur plan, à la surveillance de leurs progrès par rapport à leurs objectifs et aux rapports continus à ce sujet. Veuillez décrire les approches interactives, novatrices et créatives que votre organisation utilise pour mobiliser activement les clients.
  8. Comment déterminez-vous quels services (évaluations ou traitements) devraient être offerts en personne alors que d'autres devraient être offerts au moyen de la technologie? Comment déterminez-vous quand l'utilisation de la technologie n'est pas la meilleure approche et quelles mesures prendriez-vous?

N° de l'invitation – Solicitation No.

51019-184018/A

N° de réf. du client – Client Ref. No.

51019-184018

N° de la modif. – Amd. No.

009

N° du dossier – File No.

STJ-8-41048

Id de l'acheteur – Buyer ID

STJ002

N° CCC/CCC No. – N° VME/FMS No.

- 
9. Décrivez les outils de mesure que votre organisation utilise pour ce qui suit :
- Déterminer le niveau d'incapacité.
  - Surveiller les améliorations et les changements des clients.
  - Déterminer les répercussions du plan de réadaptation (c.-à-d. mesurer les répercussions par rapport aux objectifs à court et à moyen terme du client et aux résultats à long terme).
10. Quelle est la stratégie de votre organisation pour une utilisation significative des données? Décrivez vos pratiques exemplaires en ce qui concerne la collecte et l'analyse des données relatives aux clients et les rapports à ce sujet :
- À l'interne pour l'assurance de la qualité.
  - À l'externe, avec les clients (responsables du programme), en collaboration, afin d'élaborer des rapports et des plans en vue de l'évaluation du programme.
11. Décrivez les pratiques exemplaires de votre organisation pour ce qui suit :
- Les plans de vérification de la prestation des services pour cerner les problèmes et élaborer des plans d'action correspondants.
  - Le processus de vérification des clients pour confirmer que les services ont été rendus.
12. Décrivez comment votre organisation s'assure que les normes de service (c.-à-d. les délais d'exécution) n'ont pas préséance sur la qualité du service offert au client.
13. Décrivez les pratiques commerciales exemplaires de votre organisation au moment de mettre en œuvre et de gérer un contrat complexe (de grande envergure, à l'échelle nationale, à plusieurs endroits, etc.)?
14. Décrivez les meilleures pratiques opérationnelles de votre organisation en matière d'intégration de systèmes et d'échange efficace de l'information en temps réel.
15. Décrivez comment votre organisation gère le traitement des demandes d'un tiers. Par exemple, un séjour à un établissement de traitement des dépendances ou les frais de scolarité d'un établissement de formation.
16. Comment votre organisation facture-t-elle les services suivants? N'incluez pas vos taux prévus ni vos frais de déplacement dans votre réponse
- Veillez indiquer si vous facturez un prix fixe ou un taux horaire ou si vous utilisez une autre méthode de facturation pour chacun des services suivants\* :
- Coûts contractuels
  - Phase de mise en œuvre
  - Phase opérationnelle

N° de l'invitation – Solicitation No.

51019-184018/A

N° de la modif. – Amd. No.

009

Id de l'acheteur – Buyer ID

STJ002

N° de réf. du client – Client Ref. No.

51019-184018

N° du dossier – File No.

STJ-8-41048

N° CCC/CCC No. – N° VME/FMS No.

- 
- d. Phase de clôture
  - e. Traitement des demandes
  - f. Assurance de la qualité
  - g. Processus de gestion du changement (demandes de changement, ordres de modification, etc.)
  - h. Évaluation holistique professionnelle initiale
  - i. Élaboration d'un plan de réadaptation
  - j. Évaluations (médecin, psychiatre, ergothérapie, ergonomie, etc.)
  - k. Tests (aptitudes, intérêts, etc.)
  - l. Analyse (marché du travail, compétences transférables, milieu de travail, etc.)
  - m. Consultations (médicales, psychosociales, de patients hospitalisés, etc.)
  - n. Rapports d'étape sur les clients
  - o. Rapports finaux sur les clients

\* Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de services potentiels

17. Y a-t-il des renseignements importants liés à cette exigence que votre organisation juge pertinents et qui n'ont pas déjà été demandés?

- 3) Offrir aux participants intéressés la possibilité d'obtenir une cote de sécurité du gouvernement.

Une cote de sécurité sera requise pour l'attribution de ce contrat. Si vous souhaitez engager ce processus au cas où vous seriez le soumissionnaire retenu, veuillez communiquer avec Janine Donovan pour le commencer.

- 4) Fournir un calendrier à jour pour l'approvisionnement, qui se présente comme suit :

- Une autre rétroaction de l'industrie demandée : de novembre à décembre 2019
- Un affichage prévu de l'ébauche de la demande de propositions; de février 2020 ou mars 2020
- Un affichage prévu de la demande de propositions finale : de mai à juin 2020

- 5) Corriger une erreur provenant de la modification n° 8 de la LI

Dans la Q1, supprimer la référence à « 4717 » et la remplacer par « 4714 ».