

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

DEMANDE DE PROPOSITION

DU

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA

**pour le besoin de services administratifs seulement (SAS) du Régime
de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)**

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	5
1.1 INTRODUCTION	5
1.2 SOMMAIRE	5
1.3 DURÉE DU CONTRAT ET OPTIONS	8
1.4 COMPTES RENDUS	8
1.5 CONFLIT D'INTÉRÊTS	8
1.6 APPROCHE DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS EN PHASES.....	9
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....	10
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	10
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	10
2.3 ANCIENS FONCTIONNAIRES.....	10
2.4 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDES DE SOUMISSIONS	12
2.5 LOIS APPLICABLES.....	12
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA PÉRIODE DE SOUMISSION.....	12
2.7 FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	13
2.8 DONNÉES VOLUMÉTRIQUES.....	13
2.9 MOTS ET EXPRESSIONS DÉFINIS.....	13
2.10 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	13
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	14
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	14
3.2 SECTION I : SOUMISSION TECHNIQUE	16
3.3 SECTION II : SOUMISSION FINANCIÈRE.....	17
3.4 SECTION III : SOUMISSION POUR LE VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE (VPA)	17
3.5 SECTION IV : ATTESTATIONS	17
3.6 SECTION V : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	17
3.7 FLUCTUATION DU TAUX DE CHANGE.....	18
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	19
4.1 PROCESSUS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS EN PHASES (PCSP)	19
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION –NOTE COMBINÉE LA PLUS ÉLEVÉE POUR LE MÉRITE TECHNIQUE ET LE PRIX.....	42
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	44
5.1. ATTESTATIONS À PRÉSENTER AVEC LA SOUMISSION	44
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	44
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	47
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	47
6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE	48
6.3 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	48
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	49
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)	49
7.2 AUTORISATION DES TÂCHES	49
7.3 PROCÉDURES DE GESTION DES CHANGEMENTS	50
7.4 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	52
7.5 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	52
7.6 DURÉE DU CONTRAT.....	53
7.7 RESPONSABLES.....	54
7.8 INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC	57
7.9 DIVULGATION PROACTIVE DES MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES.....	57

7.10	PAIEMENT.....	57
7.11	INSTRUCTIONS DE FACTURATION	63
7.12	ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	64
7.13	ATTESTATIONS – MARCHÉ	64
7.14	LOIS APPLICABLES.....	64
7.15	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	64
7.16	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN)	65
7.17	ASSURANCE – EXIGENCES PARTICULIÈRES	65
7.18	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	65
7.19	ENTREPRENEUR – COENTREPRISE	65
7.20	DÉCLARATIONS ET GARANTIES	66
7.21	PRÉSERVATION DES SUPPORTS ÉLECTRONIQUES	66
7.22	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	67
7.23	ACCÈS AUX BIENS ET AUX INSTALLATIONS DU CANADA	67
7.24	SERVICES DE TRANSITION	67
7.25	COLLECTE ET UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR L'ENTREPRENEUR	68
7.26	SERVICES PROFESSIONNELS – RESSOURCES.....	71
7.27	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	71
7.28	SUBROGATION	72
7.29	VALIDATION ET VÉRIFICATION INDÉPENDANTES	72
7.30	ENTENTE DE COENTREPRISE	72
7.31	ATTESTATION DU CONTENU CANADIEN	73
7.32	INVESTISSEMENT CIBLÉ	73
7.33	RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES).....	74
ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX		77
ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT		78
ANNEXE C – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)		117
ANNEXE D – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE		118
ANNEXE E – VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE (VPA)		123
APPENDICE A DE L'ANNEXE E – CAPACITÉ DES ENTREPRISES AUTOCHTONES.....		125
APPENDICE B DE L'ANNEXE E – ATTESTATIONS DU VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE		126
ANNEXE F – FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHES		129
PIÈCE JOINTE 2.1 DE LA PARTIE 2 – DONNÉES VOLUMÉTRIQUES DU RSSFP		133
PIÈCE JOINTE 3.1 DE LA PARTIE 3 – EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION TECHNIQUE ET INSTRUCTIONS À L'INTENTION DU SOUMISSIONNAIRE.....		134
APPENDICE 1 DE LA PIÈCE JOINTE 3.1 DE LA PARTIE 3 – CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES OBLIGATOIRES.....		138
APPENDICE 2 DE LA PIÈCE JOINTE 3.1 DE LA PARTIE 3 – CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES COTÉS		139
PIÈCE JOINTE 3.2 DE LA PARTIE 3 – EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION FINANCIÈRE ET INSTRUCTIONS À L'INTENTION DU SOUMISSIONNAIRE.....		140
APPENDICE 1 DE LA PIÈCE JOINTE 3.2 DE LA PARTIE 3 – INSTRUCTIONS RELATIVES AUX PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES.....		145
PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE		146

**PIÈCE JOINTE 3.4 DE LA PARTIE 3 – VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE ET INSTRUCTIONS
À L'INTENTION DES SOUSMISSIONNAIRES 147**

**PIÈCE JOINTE 5.1 DE LA PARTIE 5 – PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN
MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATIONS 148**

REMARQUE : Les pièces jointes et appendices suivants de l'annexe A – Énoncé des travaux sont remis sous pli séparé :

- Appendice 1 de l'annexe A – Survol de la directive du RSSFP
- Appendice 2 de l'annexe A – Catégories de ressources contractuelles et besoins
- Appendice 3 de l'annexe A – Catégories de rapport type et exemples
 - Pièce jointe 1 de l'appendice 3 – Modèle d'audit de l'exercice à ce jour
 - Pièce jointe 2 de l'appendice 3 – Modèle de demande de règlement et de population
 - Pièce jointe 3 de l'appendice 3 – Modèle d'audit au bureau et sur place
 - Pièce jointe 4 de l'appendice 3 – Modèle financier
 - Pièce jointe 5 de l'appendice 3 – Modèle des activités mensuelles
 - Pièce jointe 6 de l'appendice 3 – Modèle d'enquête du RSSFP
- Appendice 4 de l'annexe A – Éléments de données du RSSFP
- Appendice 5 de l'annexe A – Acronymes et glossaire
- Appendice 6 de l'annexe A – Fichiers d'admissibilité des participants au RSSFP, formats et fréquences
- Appendice 7 de l'annexe A – Livrables
- Appendice 8 de l'annexe A – Stratégie de journalisation des événements du gouvernement du Canada

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et est divisée comme suit :

Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;

Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, les clauses et les conditions relatives à la demande de soumissions;

Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires des instructions sur la façon de préparer leur soumission;

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit comment se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels il faut répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;

Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;

Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre;

Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'énoncé des travaux (EDT), la base de paiement, la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les exigences en matière d'assurance, le volet de participation autochtone et le formulaire d'autorisation de tâches.

1.2 Sommaire

1.2.1 La présente demande de soumissions est lancée en vue de satisfaire au besoin du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) de recourir à un seul entrepreneur pour obtenir les services d'un seul entrepreneur pour l'administration du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). Le RSSFP est un régime d'assurance-maladie et de prestations établi en vertu de l'article 7.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. L'entrepreneur sera tenu de fournir des soins de santé du RSSFP et offrir d'autres services connexes. Le travail à réaliser dans le cadre du contrat de services administratifs seulement (SAS) du RSSFP (ci-après le « contrat ») est décrit dans la présente annexe A – Énoncé des travaux, et comprend, sans s'y limiter, ce qui suit :

a) Démarrage du contrat

Le contrat prévoit une phase de démarrage au cours de laquelle l'entrepreneur doit concevoir, mettre à l'essai, achever et mettre en place sa solution pour satisfaire aux exigences de travail relatives aux SAS du RSSFP; migrer les renseignements sur les participants et les données relatives aux demandes de règlement du Canada et de l'entrepreneur de SAS en place vers son propre système de traitement des demandes de règlement; puis obtenir les approbations requises du chargé de projet du SCT afin de commencer à traiter les demandes de règlement pour le RSSFP.

b) Protection des renseignements personnels et sécurité

Tous les services et livrables fournis dans le cadre du contrat doivent respecter les exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité définies dans le contrat.

c) Services de base pour les participants au régime et les fournisseurs

Les services à fournir dans le cadre du contrat englobent les services à fournir aux participants au régime et aux fournisseurs, décrits plus en détail dans le présent document et résumés comme suit :

- i. Les **Services de traitement et paiement des demandes de règlement** consistent à offrir aux participants au RSSFP rapidement et sans erreur des services de traitement, d'évaluation et de paiement des demandes de règlement admissibles au RSSFP.
- ii. Les **Services d'adhésion préalable et de gestion des membres** consistent à fournir les systèmes et processus nécessaires en vue de maintenir l'exactitude des renseignements sur l'adhésion au RSSFP pour tous les participants au régime et les personnes à charge admissibles et à obtenir le consentement des participants au régime quant à l'utilisation de leurs renseignements personnels.
- iii. Les **Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs** consistent à fournir les systèmes et processus nécessaires en vue de qualifier et de suivre les fournisseurs admissibles à fournir des services remboursables dans le cadre du RSSFP, et de conclure des accords formels avec eux de sorte que l'entrepreneur puisse accepter les demandes de règlement numériques les concernant.
- iv. Les **Services de communication et d'information destinés aux membres** consistent à fournir une solution qui facilite la diffusion d'information relative sur le RSSFP et les demandes de règlement aux participants par différents moyens (centres de contact, services numériques aux participants, produits de communication écrite, etc.).
- v. Les **Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs** consistent à fournir une solution qui facilite la diffusion d'information relative sur le RSSFP et ses procédures de Demande de règlement aux Fournisseurs par différents moyens (centres de contact des fournisseurs, services numériques aux fournisseurs, produits de communication écrite, etc.).
- vi. Les **Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC)** consistent à fournir des services de recouvrement des cotisations mensuelles des participants au régime d'ACC au nom du RSSFP.

d) Services de soutien

Les services de soutien à offrir dans le cadre du contrat permettent d'offrir plus facilement un service de grande qualité aux participants et de faciliter la reddition de comptes du programme pour une saine gestion des obligations de fiduciaire et des ressources. Les programmes et services à fournir sont décrits plus en détail dans le présent document et sont résumés comme suit :

- i. Les **Services de gestion financière et contrôles** consistent à veiller à ce que les transactions opérationnelles effectuées par l'entrepreneur pour le RSSFP soient exactes, efficaces, sécurisées sur tous les points, sans erreur ni abus.
- ii. Le **Programme d'audit et de vérification des demandes** consiste à réduire les risques et l'incidence financière des erreurs de traitement et de remboursement ou du non-respect de la directive du RSSFP.
- iii. Le **Programme d'assurance de la qualité** consiste à effectuer des évaluations en

permanence et des activités d'amélioration continue, lesquelles permettent d'offrir un service de qualité à tous les intervenants en éliminant les causes d'insatisfaction et en appliquant les recommandations. Il s'agit aussi de dégager les pratiques exemplaires et de les appliquer uniformément à tous les services du RSSFP.

- iv. Les **Services de production de rapports** consistent à fournir une solution complète et approfondie pour faciliter la gestion du RSSFP et soutenir la gestion du rendement de l'entrepreneur. La solution doit permettre de préparer des rapports standards, ponctuels et annuels sur le régime, en plus de comporter un tableau de bord de gestion, accessible au chargé de projet au moyen d'un site Web sécurisé des rapports et des documents du RSSFP.
- v. La **Gestion de la continuité** consiste à faire en sorte que les processus et procédures nécessaires sont en place pour permettre la remise en état et le rétablissement des fonctions et des services essentiels en cas d'interruption de courte ou de longue durée nécessitant l'accès à des ressources de rechange (alimentation, systèmes, bâtiments et personnel).
- vi. La **Conservation des dossiers et des documents** consiste à garder en toute sécurité tous les dossiers et documents numériques et papier (comme les formulaires de demande de règlement du RSSFP dûment remplis, les dossiers et documents connexes, le matériel de communication, les manuels, les dossiers financiers, les documents d'inscription, les appels enregistrés, les journaux des appels et les dossiers d'audit des fournisseurs) dans un format permettant au chargé de projet de les récupérer facilement au besoin.
- vii. Les **Services d'examens et de conseils stratégiques** consistent à permettre au chargé de projet de se faire une idée des tendances dans le milieu des prestations maladie et des possibilités d'améliorer l'administration du RSSFP.

e) Clôture du contrat

Pendant la phase de clôture, l'entrepreneur aidera le Canada à faire en douceur la transition intégrale et efficace des services à un nouveau fournisseur de services, tout en continuant à offrir aux participants au régime et aux fournisseurs des services de base et des services de soutien.

- 1.2.2 La présente demande de soumissions comporte des exigences en matière de sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences et la partie 7 – Clauses du contrat subséquent. Pour en savoir plus sur le filtrage de sécurité du personnel et de l'organisation ainsi que sur les clauses de sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats (PSC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).
- 1.2.3 Le besoin se limite cependant aux biens et services canadiens.
- 1.2.4 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; voir la partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la partie 7 – Clauses du contrat subséquent, et la pièce jointe intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation ».
- 1.2.5 Les soumissionnaires peuvent utiliser le service Connexion postal de la Société canadienne des postes pour présenter leur soumission par voie électronique. Les soumissionnaires doivent consulter la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires, et la partie 3, Instructions pour

la préparation des soumissions, de la demande de soumissions pour obtenir de plus amples renseignements.

1.3 Durée du contrat et options

Un seul soumissionnaire sera recommandé pour l'attribution du contrat. La durée proposée du contrat comprend une période initiale pour le déroulement des activités de la phase de démarrage du contrat, décrites plus en détail dans la demande de propositions (DP). La période de la phase de démarrage commence à la date d'attribution du contrat et se termine un jour avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, soit le ~~4^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023. La période de la phase de démarrage s'ajoute à la durée initiale du contrat de huit ans, qu'il est possible prolonger pour au plus quatre autres périodes d'un an.

1.4 Comptes rendus

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Ils doivent en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

1.5 Conflit d'intérêts

Sans limiter les droits du Canada aux termes de l'article 18 du document 2003 (2020-05-28) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, les personnes suivantes du secteur privé qui ne sont pas employées par l'État ont été embauchées pour la préparation de la présente demande de soumissions :

- i. Jocelyn Décoste, surveillant de l'équité, BDO Canada
- ii. John Gilhooly, remplaçant spécialiste en surveillance de l'équité, BDO Canada
- iii. Rick Wilson, chef de l'équipe de surveillance de l'équité, BDO Canada
- iv. Cheryl Morris, experte-conseil en approvisionnement, Pleaid Canada Inc.
- v. Leonid Auslender, chargé de projet principal, Thomas & Schmidt Inc.
- vi. Yiu Kwok (Robert) Chan, administrateur de projet principal, Les Entreprises Norleaf Networks
- vii. Chelsea Auclair, Administration du RSSFP (ARSSFP)
- viii. Robert Chapman, ARSSFP
- ix. Katia Diagneault, ARSSFP
- x. Scott Fowler, ARSSFP
- xi. Dylan Guignon, ARSSFP
- xii. Caroline Hamelin, ARSSFP
- xiii. Omega Heliso, ARSSFP
- xiv. Marie Karam, ARSSFP
- xv. Natalie Ladouceur, ARSSFP
- xvi. Manon LeBlanc, ARSSFP
- xvii. John Lewis, ARSSFP
- xviii. Conor Steinberg, ARSSFP
- xix. Danielle Veillette, ARSSFP
- xx. Edward Gillis, ARSSFP, conseil d'administration
- xxi. Robert Hart, ARSSFP, conseil d'administration
- xxii. Jacques Lambert, ARSSFP, conseil d'administration
- xxiii. Seth Sazant, ARSSFP, conseil d'administration
- xxiv. Jean-Claude Bouchard, ARSSFP, conseil d'administration
- xxv. Pierrette Boyer, ARSSFP, conseil d'administration

- xxvi. John Gordon, ARSSFP, conseil d'administration
- xxvii. Tammy Labelle, ARSSFP, conseil d'administration
- xxviii. Wendy Loschiuk, ARSSFP, conseil d'administration
- xxix. Paul Morse, ARSSFP, conseil d'administration
- xxx. Tom Bird, ancien fonctionnaire fédéral (travailleur occasionnel)
- xxxi. Caroline Warburton, spécialiste principale des avantages sociaux, Mercer
- xxxii. Jack Gordon, services d'expert-conseil en assurance et en risques, Sigma Risk Management Inc.
- xxxiii. Caroline Curran, ARSSFP, conseil d'administration (présidente)

1.6 Approche de conformité des soumissions en phases

Le processus de conformité des soumissions en phases s'applique à ce besoin. Pour en savoir plus, se reporter à l'article 4.1, Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP).

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- 2.2.1 Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par numéro, date et titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par TPSGC.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

- 2.2.2 La clause 2003 (2020-05-28), Instructions uniformisées - Biens ou services - Besoins concurrentiels, est incorporée par renvoi dans l'appel d'offres et en fait partie intégrante.
- 2.2.3 Le paragraphe 5.4 du document 2003 (2020-05-28), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 365 jours

2.2 Présentation des soumissions

- 2.2.1 Les soumissions doivent être présentées uniquement à l'Unité de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) **par l'entremise du service Connexion postel** au plus tard à la date et à l'heure indiquées sur la page 1 de la demande de soumissions.

Remarque : Pour les soumissionnaires qui doivent s'inscrire au service Connexion postel, l'adresse courriel à utiliser est :

tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidreceiving.pwgscc@tpsgc-pwgscc.gc.ca. **Les soumissionnaires intéressés doivent s'inscrire quelques jours avant la date de clôture de la demande de soumissions.**

Remarque : Les soumissions ne seront pas acceptées si elles sont envoyées directement à cette adresse courriel. Cette adresse courriel doit être utilisée pour ouvrir une conversation Connexion postel, tel qu'il est indiqué dans les Instructions uniformisées **2003** ou pour envoyer des soumissions au moyen d'un message Connexion postel si le soumissionnaire utilise sa propre licence d'utilisateur du service Connexion postel.

- 2.2.2 En raison de la nature de la présente demande de soumissions, TPSGC n'acceptera pas les soumissions qui lui sont transmises par télécopieur ou par courrier électronique.

2.3 Anciens fonctionnaires

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires devront, avant l'attribution du marché, fournir les renseignements exigés ci-dessous. Si les réponses aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements requis n'ont pas été fournis à la date de la fin de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai qui lui est imparti pour fournir l'information. Le défaut de répondre à la demande du Canada et de se conformer aux

exigences dans les délais prévus rendra la soumission non recevable.

2.3.1 Définitions

2.3.1.1 Aux fins de la présente clause, « ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a) une personne;
- b) une personne qui s'est constituée en société;
- c) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires;
- d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

2.3.1.2 La « période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période d'application du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de départ, qui se mesure de façon similaire.

2.3.1.3 « Pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables en vertu de la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, de la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, de la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, de la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, de la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, ni la partie de la pension versée en vertu de la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

2.3.2 Ancien fonctionnaire touchant une pension

2.3.2.1 Selon les définitions fournies ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, s'il y a lieu :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

2.3.3 Directive sur le réaménagement des effectifs

2.3.3.1 Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a touché un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

Oui () Non ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) la date de la cessation d'emploi;
- d) le montant du paiement forfaitaire;
- e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f) la période du paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- g) le nombre et le montant (honoraires) des autres contrats soumis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

2.4 Demande de renseignements – Demandes de soumissions

2.4.1 Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante ~~au moins 15 jours civils avant la date de clôture des soumissions~~ **au plus tard 30 octobre 2020, 16 heures EST**. Les demandes de renseignements reçues après cette date pourraient rester sans réponse.

2.4.2 Les soumissionnaires doivent mentionner le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Les soumissionnaires doivent prendre soin d'énoncer chaque question de façon suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou encore demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et de permettre ainsi la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada pourrait ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables

2.5.1 Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties sont déterminées par ces lois.

2.5.2 À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent substituer à ces lois les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans compromettre la validité de leur soumission, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Le fait de n'apporter aucun changement signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la période de soumission

Les soumissionnaires qui estiment pouvoir améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'EDT contenu dans la demande de soumissions sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante désignée dans la demande de soumissions. Ils doivent expliquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard 15 jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit

d'accepter ou de rejeter n'importe laquelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent sera dévolu au Canada, pour les raisons suivantes : la propriété intellectuelle sur les renseignements originaux se compose de matériel protégé par un droit d'auteur, hormis les logiciels et les documents connexes.

2.8 Données volumétriques

Les données historiques sur le volume d'activités et de transactions du RSSFP ont été fournies aux soumissionnaires pour les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans la présente demande de soumission ne représente pas un engagement par le Canada du fait que l'utilisation future par le Canada du service décrit dans la présente demande de soumissions sera conforme à ces données. Elles sont fournies strictement à titre informatif.

2.9 Mots et expressions définis

Les soumissionnaires doivent porter une attention minutieuse aux termes employés dans certaines sections de la demande de soumissions, car certains termes peuvent avoir un sens différent en fonction des sections.

2.10 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

Les soumissionnaires doivent porter une attention minutieuse aux termes employés dans certaines sections de la demande de soumissions, car certains termes peuvent avoir un sens différent en fonction des sections.

- 2.10.1 Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- 2.10.2 Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web du Canada [Achats et ventes](#), sous le titre « [Processus de contestation des soumissions et mécanismes de recours](#) », fournit de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment:
 - a) Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
 - b) Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)
- 2.10.3 Les fournisseurs devraient savoir que des **délais stricts** sont fixés pour le dépôt des plaintes et qu'ils varient en fonction de l'organisation concernée. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement s'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

3.1.1 Transmission d'une soumission à l'aide du service Connexion postal

Le Canada demande au soumissionnaire de présenter sa soumission électronique conformément à l'article 08 des Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels 2003 (2020-05-28). Les soumissionnaires doivent remettre leur soumission en un seul envoi. Le service Connexion postal permet d'envoyer plusieurs documents et des pièces jointes de jusqu'à 1 Go chacune.

3.1.2 La soumission doit être séparée par sections, comme suit :

Section I : Soumission technique
Section II : Soumission financière
Section III : Soumission pour le volet de participation autochtone
Section IV : Attestations
Section V : Renseignements supplémentaires

3.1.3 Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter l'article 08 « Transmission par télécopieur ou par le service Connexion postal » à <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2003/23#transmission-par-telecopieur>.

3.1.4 Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

3.1.5 Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur soumission :

- a) utiliser une mise en page de 216 mm x 279 mm (8,5 po x 11 po);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions.

3.1.6 Offre électronique fournie par le service Connexion postal : Sauf dans le cas du calendrier intégré de la phase de démarrage mentionné au critère d'évaluation obligatoire 3.1 exposé dans l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 (critères d'évaluation techniques obligatoires), le Canada demande que les soumissionnaires fournissent des copies électroniques en format PDF non verrouillé (c.-à-d. sans mot de passe) qui autorise les fonctions d'impression et de copie, mais ne permet pas la modification.

Pour le calendrier intégré de la phase de démarrage mentionné au critère d'évaluation obligatoire 3.1 exposé dans l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 (critères d'évaluation techniques obligatoires), le Canada demande que les soumissionnaires fournissent des copies électroniques dûment remplies en format MS Project 2019. Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent des copies électroniques dans un format non verrouillé (c.-à-d. sans mot de passe) qui autorise les fonctions d'impression et de copie, mais ne permet pas la modification.

3.1.7 Tous les documents descriptifs et les manuels et brochures techniques mentionnés dans la soumission du soumissionnaire doivent être joints à la soumission. Les renseignements accessibles par hyperlien ne seront pas considérés.

3.1.8 Présentation d'une seule soumission

- 3.1.8.1 Un soumissionnaire et les entités qui y sont liées ne peuvent soumettre qu'une seule soumission en réponse à la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire ou ses entités liées participent à plus d'une soumission (participer signifie faire partie du groupe soumissionnaire, et non pas être un sous-traitant), le Canada donnera deux jours ouvrables à ces soumissionnaires pour indiquer laquelle des soumissions devra être prise en compte par le Canada. Si le soumissionnaire omet d'indiquer la soumission unique qui sera examinée par le Canada, la soumission qui a été présentée en premier, en fonction de la date et de l'heure, sera la soumission unique qui sera examinée par le Canada.
- 3.1.8.2 Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une société, d'un partenariat, etc.), une entité est considérée comme étant « liée » à un soumissionnaire :
- a) S'il s'agit de la même personne morale (c'est-à-dire la même personne physique, société, société de personnes, société à responsabilité limitée, etc.);
 - b) S'il s'agit de personnes « liées » ou « affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
 - c) Si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'une convention de mandat ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la date de clôture des soumissions;
 - d) Si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers;
- 3.1.8.3 Le soumissionnaire doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du soumissionnaire, de ses propriétaires, de sa direction, de toute personne morale et société de personnes qui lui sont liées :
- a) un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au soumissionnaire;
 - b) une liste de tous les associés et/ou actionnaires principaux du soumissionnaire (une personne ou une entité qui détient et contrôle plus de 50 % des actions en circulation d'une entreprise), le cas échéant; si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire;
 - c) une liste de tous les cadres et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur(s) citoyenneté(s); si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire.

Si le soumissionnaire est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans la soumission.

3.1.9 Expérience de la coentreprise

- 3.1.9.1 Si le soumissionnaire est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut présenter l'expérience qu'il a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Supposons que le soumissionnaire est une coentreprise constituée des membres L et O, et que la demande de soumissions exige que le soumissionnaire ait de l'expérience dans la

prestation de services d'entretien et de services de dépannage à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs, pendant 24 mois. Le fournisseur, c'est-à-dire la coentreprise constituée des membres L et O, a déjà fourni ces services par le passé. Le soumissionnaire peut mentionner cette expérience pour répondre à l'exigence. Si le membre L a acquis cette expérience alors qu'il était en coentreprise avec une tierce partie, N, cette expérience ne peut pas être utilisée parce que N ne fait pas partie de la coentreprise qui présente une soumission.

- 3.1.9.2 Une coentreprise peut se fonder sur l'expérience de l'un de ses membres pour satisfaire à tout critère technique de la présente demande de soumissions.

Exemple : Supposons que le soumissionnaire est une société en participation constituée des membres X, Y et Z, et que la demande de soumissions exige a) que le soumissionnaire ait trois années d'expérience dans la prestation de services d'entretien et b) qu'il ait deux années d'expérience dans l'intégration de matériel informatique à des réseaux complexes. Chacune de ces deux exigences peut alors être satisfaite par un membre différent de ladite coentreprise. Cependant, pour un critère donné, par exemple celui qui concerne l'expérience de trois années dans la prestation de services de maintenance, le soumissionnaire ne peut pas indiquer que chaque membre, soit X, Y et Z, a une année d'expérience pour un total de trois années.

- 3.1.9.3 Les membres de la coentreprise ne peuvent pas combiner leurs compétences avec celles d'autres membres de la coentreprise pour satisfaire à un seul critère technique de la présente demande de soumissions. Toutefois, un membre de la coentreprise peut ajouter à son expérience individuelle celle de la coentreprise elle-même. Chaque fois qu'il doit faire la preuve qu'il répond à un critère, le soumissionnaire doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le soumissionnaire n'a pas précisé le membre de la coentreprise qui satisfait à l'exigence, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de soumettre les renseignements pendant la période d'évaluation. Si le soumissionnaire ne fournit pas ce renseignement pendant la période fixée par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non recevable. Pour les critères cotés, le soumissionnaire perdra plutôt des points.

Exemple : Supposons que le soumissionnaire est une coentreprise constituée des membres A et B, et que la demande de soumissions exige que le soumissionnaire ait déjà fourni des ressources durant 100 jours facturables, au minimum. Le soumissionnaire peut montrer qu'il possède l'expérience requise en soumettant, selon le cas :

- a) Les contrats signés par A;
- b) Les contrats signés par le membre B;
- c) Les contrats signés par les membres A et B en coentreprise;
- d) Les contrats signés par A et les contrats signés par A et B en coentreprise;
- e) Les contrats signés par B et les contrats signés par A et B en coentreprise;

Le tout doit totaliser 100 jours facturables.

3.2 SECTION I : Soumission technique

- 3.2.1 Les soumissionnaires doivent soumettre leurs soumissions techniques conformément à la pièce jointe 3.1 à la partie 3 (Exigences relatives à la soumission technique et instructions à l'intention des soumissionnaires) et aux instructions et directives de la présente DP.
- 3.2.2 Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire de façon complète, concise et claire l'approche qu'ils prendront pour effectuer les travaux.

- 3.2.3 La soumission technique devrait aborder clairement et de manière suffisamment approfondie les points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

3.3 SECTION II : Soumission financière

- 3.3.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur proposition financière conformément à la pièce jointe 3.2 à la partie 3 (Exigences relatives à la soumission financière et instructions à l'intention des soumissionnaires) et selon les autres indications données dans la DP. Le montant total de la taxe sur les produits et services (TPS) ou de la taxe de vente harmonisée (TVH) doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

3.3.2 Paiement électronique des factures

- 3.3.2.1 Si les soumissionnaires sont disposés à accepter le paiement de factures à l'aide des instruments de paiement électronique, ils doivent remplir l'appendice 1 de la pièce jointe 3.2 – Instruments de paiement électronique, pour indiquer ceux qui sont acceptés.
- 3.3.2.2 Si l'appendice 1 de la pièce jointe 3.2 – Instruments de paiement électronique n'est pas remplie, on considérera que les instruments de paiement électronique ne sont pas acceptés pour le paiement des factures.
- 3.3.2.3 L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

3.4 SECTION III : Soumission pour le volet de participation autochtone (VPA)

- 3.4.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission pour le volet de participation autochtone (VPA) conformément à la pièce jointe 3.4 à la partie 3 (Exigences relatives au VPA et instructions à l'intention des soumissionnaires).
- 3.4.2 Dans cette soumission, les soumissionnaires doivent fournir un plan du VPA et expliquer comment ce plan répond aux exigences décrites dans la pièce jointe 3.4 à la partie 3 (Exigences relatives au volet de participation autochtone et instructions à l'intention des soumissionnaires).
- 3.4.3 Dans cette soumissionnaire, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire, de façon complète, concise et claire, l'approche qu'ils prendront pour effectuer le travail.

3.5 SECTION IV : Attestations

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la partie 5 de la présente DP.

3.6 SECTION V : Renseignements supplémentaires

- 3.6.1 Lieux proposés par le soumissionnaire ou installations exigeant des mesures de sauvegarde

- 3.6.1.1 Conformément à l'article 2.6 de l'EDT, les services de gestion des données et les données du RSSFP, les centres de données, les centres de contact et les centres d'opérations doivent être situés au Canada en tout temps. Le soumissionnaire doit fournir les adresses complètes de ses sites ou de ses locaux, ou des sites ou des locaux des personnes proposées, pour lesquels des mesures de sauvegarde sont requises pour l'exécution des travaux.

Numéro d'immeuble, nom de la rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement
Ville; province, territoire
Code postal
Pays

- 3.6.1.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit, dans le cadre du Programme de sécurité des contrats, s'assurer que le soumissionnaire et les personnes proposées détiennent une attestation de sécurité valide au niveau nécessaire, comme l'indique la partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

3.7 Fluctuation du taux de change

Le besoin ne prévoit aucune atténuation des risques de fluctuation du taux de change. Aucune demande d'atténuation des risques de fluctuation du taux de change ne sera prise en considération. Toute soumission qui comprend une telle disposition sera jugée non recevable.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP)

4.1.1 Généralités

- a) Le Canada suit le PCSP décrit ci-dessous pour le présent besoin.
- b) Nonobstant tout examen effectué par le Canada à l'étape I ou à l'étape II du PCSP, les soumissionnaires sont et resteront les seuls responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'engage, dans le cadre de cet examen, aucune obligation ou responsabilité de relever les erreurs ou omissions dans les soumissions ou dans les réponses d'un soumissionnaire à une communication du Canada ni ne s'engage à indiquer ces erreurs ou omissions.

Le soumissionnaire reconnaît que les examens lors des phases I et II du présent processus ne sont que préliminaires et n'empêchent pas qu'une soumission soit néanmoins jugée non recevable à la phase III, même pour les exigences obligatoires qui ont fait l'objet d'un examen aux phases I ou II, et même si la soumission avait été jugée recevable à une phase antérieure. Le Canada peut juger qu'une soumission ne répond pas à une exigence obligatoire à n'importe quelle phase. Le soumissionnaire reconnaît également que sa réponse à un avis ou à un rapport sur l'évaluation de la conformité (REC) [termes définis plus bas] à la phase I ou II pourrait ne pas répondre aux exigences obligatoires qui font l'objet de l'avis ou du REC et pourrait rendre sa soumission non conforme à d'autres exigences obligatoires.

- c) Le Canada peut, à sa propre discrétion et à tout moment, demander et recevoir de l'information de la part du soumissionnaire en vue de corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans la soumission, et cette nouvelle information fera partie intégrante de la soumission. Ces erreurs pourraient être, entre autres, une signature absente; une case non cochée dans un formulaire; une erreur de forme; l'omission d'un accusé de réception, du numéro d'entreprise – approvisionnement ou même les coordonnées des personnes-ressources, c'est-à-dire leurs noms, leurs adresses et les numéros de téléphone; le défaut de présenter un plan du VPA complet (comme il est indiqué à la pièce jointe 3.4 de la partie 3); ou encore des erreurs d'inattention dans les calculs ou dans les nombres, et des erreurs qui n'affectent en rien les montants que le soumissionnaire a indiqués pour le prix ou pour tout composant du prix. Ainsi, le Canada a le droit de demander ou de recevoir toute information après la date de clôture de l'invitation à soumissionner uniquement lorsque l'invitation à soumissionner permet ce droit expressément. Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée par écrit par le Canada pour fournir la documentation nécessaire. À défaut de respecter ce délai, la soumission sera déclarée non recevable.
- d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada aux termes des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (2020-05-28) Instructions uniformisées – Biens ou services – Besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de demande de soumissions ou après la date de clôture des soumissions dans des circonstances où la demande de soumissions le permet expressément, ou dans les circonstances décrites au paragraphe c).
- e) Le Canada enverra un avis ou un REC par la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit présenter sa réponse par la méthode décrite dans l'avis ou le REC. Les réponses sont considérées comme reçues par le Canada à la date et à l'heure où elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'avis ou le REC et à l'adresse qui y figure. Une réponse par courriel autorisée dans l'avis ou le REC est considérée comme reçue par le Canada à la date et à l'heure auxquelles elle a été reçue dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'avis ou le REC. Un avis

ou un REC envoyé par le Canada au soumissionnaire à toute adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est considéré comme reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'est pas responsable de la réception tardive d'une réponse par le Canada, quelle qu'en soit la cause.

- f) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation techniques et financiers. Le processus d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. Même si l'évaluation et la sélection doivent se dérouler par étapes, le fait que le Canada passe à une étape ne signifie pas qu'il ait conclu que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. Le Canada pourra exécuter certaines phases parallèlement.
- g) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada et des agents négociateurs du Conseil national mixte (CNM) évaluera les soumissions. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou aux ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Chaque membre de l'équipe chargée de l'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- h) TPSGC a retenu les services de BDO Canada comme surveillant de l'équité dans le cadre de ce marché. Ce surveillant ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il observera l'évaluation des soumissions en ce qui concerne le respect par le Canada du processus d'évaluation décrit dans la présente demande de soumissions et son application équitable à tous les soumissionnaires.

4.1.2 Phase I : Soumission financière

- a) Après la date et l'heure de clôture de la présente demande de soumissions, le Canada examinera la soumission afin de déterminer si elle comprend une soumission financière et si la soumission financière comprend tous les renseignements requis dans la présente demande de soumissions. L'examen de la soumission par le Canada à la phase I se limitera à déterminer si les renseignements requis dans la demande de soumissions qui doivent être inclus dans la soumission financière sont manquants. Cet examen ne déterminera pas si la soumission financière respecte toute norme ou répond à toutes les exigences de la demande de soumissions.
- b) L'examen de la soumission par le Canada à la phase I sera réalisé par des fonctionnaires de TPSGC.
- c) Si le Canada détermine, à sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou que la soumission financière ne contient aucun des renseignements requis décrits dans la demande de soumissions, la soumission sera jugée non recevable et rejetée d'emblée.
- d) Pour les soumissions autres que celles décrites à l'alinéa c), le Canada fera parvenir un avis écrit au soumissionnaire (« avis ») indiquant où la soumission financière manque de renseignements. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été déclarée conforme aux exigences qui font l'objet d'un examen à la phase I ne recevra pas d'avis. Un tel soumissionnaire n'est pas autorisé à présenter des renseignements supplémentaires relativement à sa soumission financière.

- e) Les soumissionnaires qui ont reçu un avis disposeront du délai précisé dans l'avis (la « période de correction ») pour corriger les problèmes qui y sont signalés en fournissant au Canada, par écrit, des renseignements supplémentaires ou des précisions en réponse à l'avis. Les réponses reçues après la fin de la période de correction ne seront pas prises en compte par le Canada, sauf dans les circonstances et selon les modalités expressément prévues dans l'avis.
- f) Dans sa réponse à l'avis, le soumissionnaire aura le droit de corriger uniquement la partie de sa soumission financière qui est indiquée dans l'avis. Par exemple, lorsque l'avis indique qu'un élément requis a été laissé en blanc, seuls les renseignements manquants peuvent être ajoutés à la soumission financière, sauf lorsque l'ajout de tels renseignements entraîne nécessairement la modification d'autres calculs précédemment soumis dans la soumission financière (p. ex. le calcul servant à déterminer un prix total). De tels ajustements doivent être indiqués par le soumissionnaire, et seuls ces ajustements peuvent être effectués. Tous les renseignements fournis doivent respecter les exigences de la présente demande de soumissions.
- g) Toute autre modification apportée à la soumission financière par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et ne sera pas prise en considération. Aucun changement ne sera autorisé à une autre section de la soumission du soumissionnaire. Les renseignements fournis conformément aux exigences de la présente demande de soumissions en réponse à l'avis remplaceront, en totalité, uniquement la partie de la soumission financière originale comme il est permis ci-dessus et seront utilisés pour le reste du processus d'évaluation de la soumission.
- h) Le Canada déterminera si la soumission financière est conforme aux exigences évaluées à la phase I, en tenant compte des renseignements supplémentaires ou des précisions qui peuvent avoir été fournis par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas conforme aux exigences évaluées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission sera jugée non recevable et rejetée d'emblée.
- i) Seules les soumissions jugées conformes aux exigences évaluées à la phase I à la satisfaction du Canada feront l'objet d'une évaluation à la phase II.

4.1.3 Phase II : Soumission technique

- a) L'examen de la soumission par le Canada à la phase II se limitera à un examen de la soumission technique pour cibler les cas où le soumissionnaire n'a pas réussi à satisfaire à tout critère obligatoire d'admissibilité. Cet examen ne servira pas à déterminer pas si la soumission technique respecte toute norme ou répond à toutes les exigences de la demande de soumissions. Les critères obligatoires d'admissibilité sont tous des critères techniques obligatoires qui sont indiqués comme étant visés par le PCSP dans la présente demande de soumissions. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas indiqués comme étant visés par le PCSP dans la demande de soumissions ne seront évalués qu'à la phase III.
- b) Le Canada fera parvenir un avis écrit au soumissionnaire (le « rapport sur l'évaluation de la conformité » ou le « REC ») indiquant tout critère obligatoire d'admissibilité que la soumission n'a pas respecté. Le soumissionnaire dont la soumission a été jugée conforme aux exigences évaluées à la phase II recevra un REC attestant que sa soumission a été déclarée conforme à ces exigences. Un tel soumissionnaire n'est pas autorisé à présenter de réponse au REC.

- c) Le soumissionnaire disposera de la période précisée dans le REC (la « période de correction ») pour remédier au non-respect de tout critère obligatoire d'admissibilité indiqué dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des renseignements supplémentaires ou différents ou des précisions en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de correction ne seront pas prises en compte par le Canada, sauf dans les circonstances et selon les modalités expressément prévues dans le REC.
- d) La réponse du soumissionnaire doit aborder uniquement les critères obligatoires d'admissibilité énumérés dans le rapport d'évaluation de la conformité (REC) et considérés comme non respectés, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Les renseignements supplémentaires fournis par le soumissionnaire qui ne sont pas nécessaires à la satisfaction de ces exigences ne seront pas pris en compte par le Canada, sauf lorsque la réponse aux critères obligatoires d'admissibilité précisés dans le REC entraîne nécessairement une modification consécutive dans d'autres parties de la soumission. Le soumissionnaire doit indiquer ces modifications supplémentaires, à condition que sa réponse ne comprenne aucune modification à la soumission financière.
- e) La réponse du soumissionnaire au REC devrait préciser, dans tous les cas, le critère obligatoire d'admissibilité indiqué dans le REC auquel il répond, y compris l'indication de la section correspondante de la soumission originale, le libellé de la modification proposée à cette section, ainsi que le libellé et l'emplacement dans la soumission de toute autre modification consécutive qui découle nécessairement de cette modification. En ce qui concerne toute modification consécutive, le soumissionnaire doit inclure une justification expliquant pourquoi une telle modification consécutive est le résultat inévitable de la modification proposée pour répondre au critère obligatoire d'admissibilité. Il n'appartient pas au Canada de réviser la soumission du soumissionnaire, et si le soumissionnaire omet de le faire conformément au présent sous-alinéa, c'est à ses propres risques. Tous les renseignements fournis doivent respecter les exigences de la présente demande de soumissions.
- f) Toute modification de la soumission présentée par le soumissionnaire d'une façon qui n'est pas permise par la présente demande de soumissions sera considérée comme une nouvelle information et sera écartée. Les renseignements fournis conformément aux exigences de la présente demande de soumissions en réponse au REC remplaceront, en totalité, uniquement la partie de la soumission originale, comme le permet la présente section.

- g) Les renseignements supplémentaires ou différents soumis au cours de la phase II qui sont permis par la présente section seront considérés comme faisant partie de la soumission, mais ne seront pris en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission à la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les critères obligatoires d'admissibilité. Ces renseignements ne seront utilisés à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans cet avantage. Par exemple, un critère obligatoire d'admissibilité qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré comme conforme sera évalué à la phase II en vue de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire avait soumis les renseignements supplémentaires ou différents en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire d'admissibilité, et les renseignements supplémentaires ou différents soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire d'admissibilité, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.
- h) Le Canada déterminera si la soumission répond aux exigences évaluées à la phase II en tenant compte des renseignements supplémentaires ou différents ou des précisions que le soumissionnaire a pu fournir conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas conforme aux exigences évaluées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission sera jugée non recevable et rejetée d'emblée.

4.1.3.1. Critères techniques obligatoires

- a) On examinera chaque soumission pour s'assurer qu'elle respecte toutes les exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui constituent des exigences obligatoires sont désignés précisément par le verbe « devoir » au présent ou au futur ou le terme « obligatoire ».
- b) Tous les critères d'évaluation obligatoires décrits à l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 (Critères d'évaluation technique obligatoires) sont des critères d'admissibilité obligatoires assujettis au PCSP.

4.1.3.2 Critères techniques cotés

- a) Quand les critères techniques cotés numériquement sont précisés dans la demande de propositions, on évaluera chaque proposition en lui attribuant une note par rapport aux critères cotés qui sont désignés dans l'appel d'offres par le mot « coté » ou par référence à une note. Les critères techniques cotés numériquement accompagnés de la mention « (PCSP) », seront assujettis au PCSP.
- b) Les critères d'évaluation cotés sont décrits à l'appendice 2 de la pièce jointe 3.1 (Critères d'évaluation cotés par points).
- c) **Détermination de la note de la proposition technique et vérification des notes de passage applicables**

Lorsque l'évaluation de la soumission technique (critères obligatoires et cotés) sera terminée, chaque note attribuée à la soumission sera vérifiée par rapport aux notes de passage applicables précisées dans le tableau ci-dessous. Conformément au point 4.1.3.2 a) ci-dessus, le PCSP s'appliquera aux critères avec note minimale de passage accompagnés de la mention « (PCSP) ». Seules les soumissions qui obtiendront toutes les notes de passage seront jugées recevables et passeront à la phase suivante du processus d'évaluation.

Critères d'évaluation technique cotés	Nombre maximum de points	Note minimale de passage (PCSP)
Plans de travail détaillés pour la phase de démarrage		
C-1.1 Calendrier intégré de la phase de démarrage	70	35 (PCSP)
C-1.2 Organisation des services de traitement et paiement des demandes	95	48 (PCSP)
C-1.3 Organisation des services d'inscription d'adhésion préalable et de gestion des membres	95	48 (PCSP)
C-1.4 Organisation des services enregistrement et de gestion des fournisseurs	95	48 (PCSP)
C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles	70	35 (PCSP)
C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	70	35 (PCSP)
C-1.7 Organisation des services de production de rapports	70	35 (PCSP)
C-1.8 Organisation de services de communication et d'information destinés aux membres	70	35 (PCSP)
C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	70	35 (PCSP)
C-1.10 Organisation de la sécurité	95	48 (PCSP)
Sous-total	800	S. O.
Solution de la phase d'exploitation		
C-2.1 Solution des Services de traitement et paiement des demandes	550	275 (PCSP)
C-2.2 Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres	160	80 (PCSP)
C-2.3 Solution pour des Services de gestion financière et contrôles	100	50 (PCSP)
C-2.4 Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes	400	200 (PCSP)
C-2.5 Solution des Services de production de rapports	250	125 (PCSP)
C-2.6 Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres	380	190 (PCSP)
C-2.7 Solution des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	160	80 (PCSP)
C-2.8 Gouvernance des sous-traitants	100	50 (PCSP)
Sous-total	2100	S. O.
Innovation		
C-3.1 Technologie actuelle et l'infrastructure	155	S. O.
C-3.2 Approche envers l'amélioration continue	155	S. O.
Sous-total	310	S. O.
Total des points	3 210	S. O.
Note de la proposition technique (maximum de 70 points)	[Note du soumissionnaire (sur 3210) ÷ 3210] × 70 points	

4.1.4 Phase III : Évaluation finale de la soumission

- a) À la phase III, les soumissions seront évaluées en fonction de l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation technique et financiers.
- b) Une soumission est non recevable et ne sera pas prise en considération si elle ne répond pas à tous les critères d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

4.1.4.1 Validation et rajustement des notes

a) Objectif

Au cours de la phase III du PCSP, l'équipe d'évaluation peut valider chaque soumission recevable afin de confirmer les renseignements fournis par les soumissionnaires. La phase de validation comprend la vérification des références, si cette vérification est jugée appropriée pour corroborer l'expérience et les qualifications du soumissionnaire, des ressources proposées ou des deux. La vérification des références est laissée à la discrétion du Canada. Toutefois, si TPSGC choisit d'effectuer une vérification des références pour toute exigence obligatoire, il vérifiera les références pour cette exigence pour tous les soumissionnaires qui n'ont pas, à ce moment-là, été jugés non recevables.

b) Processus de vérification des références

- i. Les soumissionnaires doivent fournir à titre de référence une liste de projets réalisés pour des clients par les ressources proposées, ainsi que l'adresse courriel et les numéros de téléphone de toutes les personnes-ressources citées en référence.
- ii. Si les coordonnées requises pour une personne-ressource citée en référence ne sont pas fournies dans la soumission, l'autorité contractante accordera aux soumissionnaires un délai de deux (2) jours ouvrables (ou un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada.
- iii. Les soumissionnaires doivent également citer en référence une personne-ressource, disposée à servir de répondant, qui sera en mesure de confirmer l'expérience et les qualifications du soumissionnaire, mentionnées dans l'offre du soumissionnaire en réponse aux critères d'évaluation technique figurant à l'appendice 1 et 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3. Il est possible de citer en référence des personnes-ressources de l'État.
- iv. Les soumissionnaires doivent s'assurer que la personne-ressource citée en référence sera disponible pour répondre et qu'elle est disposée à servir de répondant.
- v. Voici un exemple de question posée à une personne-ressource citée en référence :

« Le soumissionnaire a-t-il fourni à votre organisation des services de traitement des demandes de règlement de soins de santé pendant la période indiquée ci-dessus? »

____ Oui, le soumissionnaire a fourni des services de traitement des demandes de règlement de soins de santé à mon organisation pendant la période indiquée ci-dessus.

____ Non, le soumissionnaire n'a pas fourni de services de traitement des demandes de règlement de soins de santé à mon organisation pendant la période indiquée ci-dessus.

____ Je ne suis pas disposé à fournir l'information concernant les services de traitement des demandes de règlement de soins de santé décrits ci-dessus ou je ne suis pas en mesure de le faire.

- vi. La ou les personnes-ressources citées en référence peuvent être contactées par courriel pour une vérification des références. En pareil cas, le soumissionnaire recevra une copie conforme (c. c.) de la correspondance. La personne-ressource citée en référence disposera de cinq (5) jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) suivant la date d'envoi du courriel pour répondre au Canada.
- vii. La personne-ressource citée en référence devra accuser réception de la demande de vérification des références et indiquer si elle est disposée à effectuer la vérification en question et disponible pour le faire dans les deux (2) jours civils suivant l'envoi de la demande de vérification des références par le Canada. S'il n'a pas reçu la réponse requise de la personne-ressource citée en référence, le Canada en avisera le soumissionnaire par courriel, pour lui permettre de communiquer directement avec la personne-ressource en question afin de s'assurer que sa réponse parviendra au Canada dans les délais prévus. Si la personne-ressource citée en référence ne répond pas à la demande du Canada dans le délai qui lui est imparti, l'expérience invoquée par le soumissionnaire ne sera pas prise en considération.
- viii. Nonobstant l'alinéa 4.1.4.1 b) vi., si la personne-ressource citée en référence n'est pas disponible pendant la période de vérification des références indiquée dans le courriel, le soumissionnaire sera prié de nommer une autre personne-ressource en référence qui pourra confirmer l'expérience et les qualifications mentionnées dans son offre. Cette possibilité ne sera offerte qu'une fois au soumissionnaire pour chaque expérience ou qualification indiquée dans la soumission, et uniquement si la première personne-ressource citée en référence en premier n'est pas disponible. Le soumissionnaire ne pourra pas nommer une autre personne-ressource en référence si la première personne-ressource nommée indique qu'elle ne souhaite pas fournir une réponse ou n'est pas en mesure de le faire. Le processus décrit aux points vi. et vii. s'applique à la vérification des références auprès de la nouvelle personne-ressource citée en référence. La personne-ressource citée en référence, la première ou son remplaçant, disposera d'un total de cinq (5) jours ouvrables (ou autre délai précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir une réponse, conformément au sous-alinéa 4.1.4.1 b) vi.
- ix. En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne citée en référence et celle fournie par le soumissionnaire, l'information donnée par la personne citée en référence servira aux fins de l'évaluation.
- x. Le soumissionnaire pourrait ne pas satisfaire au critère obligatoire en matière d'expérience (le cas échéant) si :
 - 1. la personne-ressource citée en référence n'a pas répondu à la demande du Canada dans le délai qui lui était imparti;
 - 2. la personne-ressource citée en référence déclare ne pas pouvoir ou vouloir répondre;
 - 3. la personne-ressource citée en référence est liée au soumissionnaire (tel qu'il est défini au point 3.1.8.2).

c) Rajustement de la notation

- i. Si les renseignements reçus par l'équipe d'évaluation à l'occasion du processus de validation ne corroborent ni l'expérience ni les qualifications du soumissionnaire, des ressources proposées ou des deux pour un critère technique obligatoire en particulier, le soumissionnaire fera l'objet d'une nouvelle évaluation.
- ii. En ce qui concerne les exigences cotées, la note attribuée à ce soumissionnaire pour les exigences visées sera rajustée à la baisse ou établie à zéro, selon la nature et l'importance de la différence. Un tel rajustement sera fondé sur une réévaluation de la réponse modifiée en fonction de l'information fournie dans le cadre du processus de vérification. La réévaluation se fera selon les critères d'évaluation applicables à la réponse. Dans le cas

d'une exigence obligatoire, la proposition pourrait être déclarée non recevable et exclue de la suite du processus.

- iii. Au terme du processus de validation et de la réévaluation subséquente, on vérifiera de nouveau les notes rajustées par rapport aux notes de passage applicables. Seules les soumissions dont les notes rajustées équivalent à toutes les notes de passage ou les dépassent seront jugées recevables.

4.1.4.2 Évaluation financière

4.1.4.2.1 À la dernière étape du processus d'évaluation, chacune des propositions recevables des soumissionnaires fera l'objet de l'évaluation financière décrite ci-après.

4.1.4.2.2 L'évaluation du volet financier sera effectuée sur la base des prix transmis par le soumissionnaire conformément à l'annexe B – Base de paiement, aux exigences relatives à la soumission financière et aux instructions à l'intention des soumissionnaires figurant à la pièce jointe 3.2. Dans le cadre de sa soumission, le soumissionnaire doit donner un prix ferme et tout compris pour :

- a) Les frais de la phase de démarrage pour chaque élément mentionné dans les articles 2.1 à 2.6 de l'annexe B – Base de paiement;
- b) Les frais de traitement des transactions pour chaque élément des années 1 à 4, selon les articles 3.2.1 à 3.2.7 de l'annexe B – Base de paiement;
- c) Les frais d'administration d'ACC pour chaque élément des années 1 à 4, selon l'article 3.3.1 de l'annexe B – Base de paiement;
- d) Les honoraires quotidiens pour chacune des 54 catégories de ressources contractuelles requises à la phase de démarrage et aux années 1 à 4, selon l'article 3.4 de l'annexe B – Base de paiement.

4.1.4.2.3 Le prix de la soumission sera évalué en dollars canadiens, taxes applicables en sus, FAB destination, droits de douane et taxes d'accise au Canada compris.

4.1.4.2.4 **Formules des tableaux de tarification** : Si les tableaux de tarification comprennent des formules, le Canada peut entrer les prix fournis dans un nouveau tableau, s'il croit que la formule ne fonctionne plus correctement dans la version présentée par le soumissionnaire.

4.1.4.2.5 Une note globale sur un total de 30 points sera calculée pour chaque soumissionnaire ayant présenté une proposition financière conforme. Chaque aspect de la tarification financière sera évalué et noté séparément comme suit :

Critères d'évaluation financière	Annexe B – Base de paiement	Élément de prix de la soumission financière	Note maximale
Frais fermes			
Frais de la phase de démarrage	2.0	Total des frais de la phase de démarrage , pour tous les livrables du démarrage (se reporter à l'article 4.1.4.4.6 pour des précisions)	2 points
Frais de traitement des transactions	3.2	Total des frais de traitement , prix total évalué pour tous les frais de traitement des transactions	25 points

Critères d'évaluation financière	Annexe B – Base de paiement	Élément de prix de la soumission financière	Note maximale
		(se reporter à l'article 4.1.4.4.7 pour des précisions)	
Frais d'administration d'ACC	3.3	Total des frais d'ACC , prix évalué total pour les services d'administration des remises d'ACC (voir la section 4.1.4.4.8 pour plus de détails)	1 point
Honoraires quotidiens			
Honoraires quotidiens	3.4	Honoraires quotidiens pour chacune des catégories de ressources contractuelles requises (travaux prévus par une autorisation de tâches) [se reporter à l'article 4.1.4.2.9 pour des précisions]	2 points
Total de la soumission financière			30 points

4.1.4.2.6 Étape 1 : Évaluation financière et notation, frais de la phase de démarrage

- a) Frais proposés pour la phase de démarrage.** Conformément à l'article 4.1.4.2.2 ci-dessus, les soumissionnaires sont tenus de proposer des prix forfaitaires fermes tout compris pour la phase de démarrage, ventilés par paiement d'étape, selon les articles 2.1 à 2.6 de l'annexe B – Base de paiement, ce qui comprend :
- l'organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT);
 - l'organisation des services enregistrement et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT);
 - l'organisation des services de communication et d'information destinés aux membres (article 3.10 de l'EDT);
 - l'organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (article 3.11 de l'EDT);
 - l'organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT);
 - tous les autres besoins de la phase de démarrage (articles 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16 et 3.17 de l'EDT).
- b) Prix évalué – phase de démarrage** Le prix évalué du soumissionnaire pour la phase de démarrage sera égal à la somme globale du prix forfaitaire ferme total du soumissionnaire pour chaque calendrier de paiements d'étape (A à F, inclusivement) [c'est-à-dire la somme globale de tous les paiements d'étape de la phase de démarrage].
- c) Calcul de la note du soumissionnaire pour les frais de la phase de démarrage :** Les points du soumissionnaire pour la phase de démarrage seront attribués (sur 2 points) selon la formule ci-dessous et le total sera arrondi à deux décimales :

Note pour les frais de la phase de démarrage =	<u>Prix évalué du moins-disant pour la phase de démarrage</u>	X 2
	Prix évalué du soumissionnaire pour la phase de démarrage	

4.1.4.2.7 Étape 2 : Évaluation financière et notation, frais de traitement

- a) **Frais de traitement.** Conformément à l'article 4.1.4.2.2 ci-dessus, les soumissionnaires sont tenus de proposer des frais de traitement forfaitaires fermes tout compris pour chacun des besoins relevés dans les articles 3.2.1 à 3.2.7 de l'annexe B – Base de paiement, ce qui comprend :
- Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques
 - Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Participants au régime
 - Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Autres fournisseurs
 - Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Demandes liées à un numéro d'identification de drogue (DIN) ou à des fournitures médicales
 - Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales
 - Prix par demande de règlement électronique nulle ou refusée
 - Assistance voyage d'urgence et services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger – Frais mensuels par participant au régime
- b) **Prix évalué – Frais de traitement des transactions.** Prix évalué du soumissionnaire – Aux fins du calcul des frais de traitement des transactions, le prix dans la soumission financière du soumissionnaire sera appliqué dans les formules du tableau suivant :

Calcul du prix évalué – Frais de traitement des transactions

Point	Frais de traitement des transactions	A	B	C	D	E	F	G	H	I
		Année 1	Pondération de l'évaluation (%)	Année 2	Pondération de l'évaluation (%)	Année 3	Pondération de l'évaluation (%)	Année 4	Pondération de l'évaluation (%)	Prix évalué
1	Frais de traitement des transactions par ligne des demandes de règlement électroniques – Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	60 61	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	60 61	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	60 61	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	60 61	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
2	Frais de traitement des transactions par ligne des demandes de règlement électroniques – Participants au régime	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	5	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	6	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	7	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	8	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
3	Frais de traitement des demandes de paiement électroniques – Autres fournisseurs	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	5	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	6	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	7	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement électroniques	8	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
4	Frais de traitement des transactions par ligne des demandes de règlement papier – Demandes liées à un	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes	2	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes	2	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes	2	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes	2	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$

	DIN ou à des fournitures médicales	de règlement papier		de règlement papier		de règlement papier		de règlement papier		
5	Frais de traitement des transactions par ligne des demandes de règlement papier – Demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement papier	8	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement papier	7	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement papier	6	Prix proposé par le soumissionnaire par ligne des demandes de règlement papier	5	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
6	Frais de traitement des transactions – Demandes nulles et refusées	Prix proposé par le soumissionnaire par demande de règlement électronique nulle ou refusée	15	Prix proposé par le soumissionnaire par demande de règlement électronique nulle ou refusée	14	Prix proposé par le soumissionnaire par demande de règlement électronique nulle ou refusée	13	Prix proposé par le soumissionnaire par demande de règlement électronique nulle ou refusée	12	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
7	Frais d'assistance voyage d'urgence et de services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant au RSSFP (tous)	4	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant au RSSFP (tous)	4	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant au RSSFP (tous)	4	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant au RSSFP (tous)	4	$I = (A \times B) + (C \times D) + (E \times F) + (G \times H)$
Prix évalué – Frais de traitement des transactions										Total global des points (1 à 7) de la colonne I

- c) **Calcul de la note du soumissionnaire pour les frais de traitement des transactions** : La note du soumissionnaire pour le traitement des transactions sera attribuée (sur 25 points) selon la formule ci-dessous et le total sera arrondi à deux décimales :

Note pour les frais de traitement des transactions =

Prix évalué du moins-disant pour les frais de traitement des transactions
Prix évalué du soumissionnaire pour les frais de traitement des transactions X 25

4.1.4.2.8 Étape 3 - Évaluation financière et notation, frais d'administration d'ACC

- a) **Frais d'administration d'ACC.** Conformément à l'article 4.1.4.2.2 ci-dessus, les soumissionnaires sont tenus de proposer des honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris d'ACC pour les exigences énoncées à l'article 3.3 de l'annexe B
- b) **Evaluated Price – VAC Administration Fees.** The Bidder's Evaluated Price – VAC Administration Fees will be calculated, using the pricing in the Bidder's Financial Bid, in accordance with the formulas in the table that follows:

Calcul du prix évalué – Frais d'administration d'ACC					
A	B	C	D	E	F
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Pondération de l'évaluation	Prix évalué
Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant d'AAC au RSSFP	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant d'AAC au RSSFP	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant d'AAC au RSSFP	Prix mensuel proposé par le soumissionnaire par participant d'AAC au RSSFP	12 000	$F = (A + B + C + D) \times E$
Prix évalué – Frais d'administration d'ACC					Colonne F ci-dessus

- c) **Calcul de la note du soumissionnaire pour les frais d'administration d'ACC** - La note du soumissionnaire pour les frais d'administration d'ACC sera attribuée (sur 1 point) selon la formule ci-dessous et le total sera arrondi à deux décimales près :

Note pour les frais d'administration d'ACC =

Prix évalué du moins-disant pour les frais d'administration d'ACC
Prix évalué du soumissionnaire pour les frais d'administration d'ACC X 1

4.1.4.2.9 Étape 4 : Évaluation financière et notation, honoraires quotidiens

- a) **Honoraires quotidiens (travaux prévus par une autorisation de tâches).** Conformément à l'article 4.1.4.2.2 ci-dessus, les soumissionnaires sont tenus de proposer des honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris pour chacune des catégories de ressources requises mentionnées dans l'article 3.4 de l'annexe B – Base de paiement, ce qui comprend :
- b) **Calcul de la note du soumissionnaire pour les honoraires quotidiens.** La note du soumissionnaire pour les honoraires quotidiens (sur 2 points) sera déterminée, au moyen des honoraires quotidiens de la soumission financière du soumissionnaire, par l'application de deux méthodes d'évaluation financière possibles pour cette exigence. La première méthode sera utilisée lorsqu'au moins trois soumissions sont jugées recevables (voir la méthode A au paragraphe c) Évaluation financière des honoraires quotidiens ci-après). La seconde méthode sera utilisée s'il y a moins de trois soumissions recevables (voir d) Évaluation financière des honoraires quotidiens – Méthode B, ci-dessous).
- c) **Évaluation financière des honoraires quotidiens – Méthode A.** La méthode d'évaluation financière suivante sera utilisée si trois soumissions ou plus sont jugées recevables :
- i. **Étape 1 – Établissement des médianes inférieures et supérieures pour chaque période et catégorie de ressources :**
L'autorité contractante établira, pour chaque période et catégorie de ressources, la fourchette médiane selon les honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris fournis par les soumissionnaires dont la proposition est recevable sur le plan technique. Par chaque catégorie de ressources, la médiane sera calculée au moyen de la fonction « médiane » du logiciel Microsoft Excel. La fourchette médiane représente une plage comprenant tous les taux allant de moins (-) 15 % de la médiane jusqu'à plus (+) 30 % de la médiane.
- ii. **Étape 2 – Attribution des points :** Pour chaque période et chaque catégorie de ressources, les points seront attribués de la façon suivante :
1. Le soumissionnaire ne recevra aucun point s'il propose, pour une période et une catégorie de ressources données, des honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris inférieurs à la limite inférieure de la fourchette médiane, ou supérieurs à la limite supérieure de la fourchette médiane établie pour cette période et cette catégorie de ressources.
 2. Le soumissionnaire dont les honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris se situent entre les limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane obtiendra des points d'après la formule suivante, qui seront arrondis à deux décimales près :

$$\frac{\text{Honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris les plus faibles dans les limites de la fourchette médiane}}{\text{Honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris du soumissionnaire dans les limites de la fourchette médiane}} \times \text{Nombre maximal de points applicable indiqué au tableau 1}$$

3. Le soumissionnaire dont les honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris se situent dans les limites de la fourchette médiane établie et constituent les plus bas honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris obtiendra le nombre maximum de points applicable indiqué au tableau 1 ci-dessous.

TABLEAU 1 – MAXIMUM DE POINTS ATTRIBUÉS							
Point	Catégories de ressources contractuelles à fournir selon les besoins	Phase de démarrage	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total des points
Catégories des technologies de l'information et de la gestion des contrats							
1	Actuaire	10	10	10	10	10	50
2	Gestionnaire de projet d'audit	10	10	10	10	10	50
3	Méthodologiste du risque d'audit	10	10	10	10	10	50
4	Auditeur subalterne	10	10	10	10	10	50
5	Auditeur principal	10	10	10	10	10	50
6	Comptable professionnel agréé (CPA)	10	10	10	10	10	50
7	Chef de la sécurité	10	10	10	10	10	50
8	Analyste des demandes de règlement	10	10	10	10	10	50
9	Gestionnaire des services de communication	10	10	10	10	10	50
10	Administrateur du centre de contact	10	10	10	10	10	50
11	Expert-conseil du centre de contact (mise au point)	10	10	10	10	10	50
12	Analyste des données	10	10	10	10	10	50
13	Administrateur de bases de données	10	10	10	10	10	50
14	Spécialiste de l'audit des demandes de règlement de frais dentaires	10	10	10	10	10	50
15	Gestionnaire des services numériques	10	10	10	10	10	50
16	Éditeur ou rédacteur	10	10	10	10	10	50
17	Concepteur de didacticiel en ligne	10	10	10	10	10	50
18	Concepteur de sites Web d'apprentissage	10	10	10	10	10	50
19	Analyste ou concepteur informatique	10	10	10	10	10	50
20	Testeur d'applications informatiques	10	10	10	10	10	50
21	Gestionnaire des activités de TI	10	10	10	10	10	50

TABLEAU 1 – MAXIMUM DE POINTS ATTRIBUÉS

Point	Catégories de ressources contractuelles à fournir selon les besoins	Phase de démarrage	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total des points
22	Spécialiste de la sécurité des TI	10	10	10	10	10	50
23	Spécialiste de l'audit des fournitures médicales et de l'équipement médical	10	10	10	10	10	50
24	Analyste en pharmacie	10	10	10	10	10	50
25	Spécialiste de l'audit des services pharmaceutiques	10	10	10	10	10	50
26	Spécialiste de la confidentialité	10	10	10	10	10	50
27	Administrateur de projet	10	10	10	10	10	50
28	Gestionnaire de projet	20	20	20	20	20	100
29	Analyste de l'assurance de la qualité	10	10	10	10	10	50
30	Gestionnaire de la prestation de services	20	20	20	20	20	100
31	Formateur	10	10	10	10	10	50
32	Traducteur	10	10	10	10	10	50
33	Analyste de la souscription	10	10	10	10	10	50
Catégories de professionnels de la santé							
34	Audiologiste ou orthophoniste	10	10	10	10	10	50
35	Chiropraticien	10	10	10	10	10	50
36	Chirurgien-dentiste	10	10	10	10	10	50
37	Dentiste	10	10	10	10	10	50
38	Denturologiste	10	10	10	10	10	50
39	Électrolyste	10	10	10	10	10	50
40	Naturopathe	10	10	10	10	10	50
41	Ophtalmologiste	10	10	10	10	10	50
42	Optométriste	10	10	10	10	10	50
43	Orthésiste	10	10	10	10	10	50
44	Ostéopraticien	10	10	10	10	10	50
45	Pathologiste	10	10	10	10	10	50
46	Pharmacien	10	10	10	10	10	50
47	Médecin	10	10	10	10	10	50
48	Physiothérapeute	10	10	10	10	10	50
49	Podologue ou podologiste	10	10	10	10	10	50
50	Prothésiste	10	10	10	10	10	50

TABLEAU 1 – MAXIMUM DE POINTS ATTRIBUÉS

Point	Catégories de ressources contractuelles à fournir selon les besoins	Phase de démarrage	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total des points
51	Psychiatre	10	10	10	10	10	50
52	Psychologue	10	10	10	10	10	50
53	Infirmier autorisé	10	10	10	10	10	50
54	Pneumologue	10	10	10	10	10	50
	TOTAL DES POINTS	560	560	560	560	560	2 800

iii. **Étape 3 – Note totale pour les honoraires quotidiens** : Pour obtenir la note totale pour les honoraires quotidiens, il faut additionner les points attribués à l'étape 2 pour chaque période et catégorie de ressources. Le total sera arrondi à deux décimales. Un exemple d'évaluation financière réalisée à l'aide de la méthode A est fourni ci-après.

iv. **Exemple d'évaluation financière des honoraires quotidiens réalisée à l'aide de la méthode A**

TABLEAU 2 – EXEMPLE D'ÉVALUATION FINANCIÈRE DES HONORAIRES QUOTIDIENS RÉALISÉE À L'AIDE DE LA MÉTHODE A

Catégorie d'emploi	Nbre maximal de points	Soumissionnaire		Soumissionnaire		Soumissionnaire	
		Année 1	Année 2	Année 1	Année 2	Année 1	Année 2
Programmeur	150 (75 points par année)	400 \$	400 \$	420 \$	450 \$	450 \$	450 \$
Analyste des activités	100 (50 points par année)	600 \$	600 \$	600 \$	620 \$	650 \$	820 \$
Gestionnaire de projet	50 (25 points par année)	555 \$	900 \$	750 \$	800 \$	700 \$	800 \$
TOTAL	300						

Étape 1 – Établissement des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane pour chaque année et catégorie de ressources

- (Médiane 1) En ce qui concerne la catégorie de ressources des programmeurs, la médiane de la première année serait de 420 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 357 \$ et la limite supérieure serait de 546 \$.
- (Médiane 2) En ce qui concerne la catégorie de ressources des programmeurs, la médiane de la deuxième année serait de 450 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 382,50 \$ et la limite supérieure serait de 585 \$.
- (Médiane 3) En ce qui concerne la catégorie de ressources des analystes des activités, la médiane pour la première année serait de 600 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 510 \$ et la limite supérieure serait de 780 \$.
- (Médiane 4) En ce qui concerne la catégorie de ressources des analystes des activités, la médiane pour la première année serait de 620 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 527 \$ et la limite supérieure serait de 806 \$.
- (Médiane 5) En ce qui concerne la catégorie de ressources des gestionnaires de projet, la médiane pour la première année serait de 700 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 595 \$ et la limite supérieure serait de 910 \$.

(Médiane 6) En ce qui concerne la catégorie de ressources des gestionnaires de projet, la médiane pour la première année serait de 800 \$. La limite inférieure de la fourchette médiane serait de 680 \$ et la limite supérieure serait de 1 040 \$.

Étape 2 – Attribution des points

Soumissionnaire 1 :

Programmeur, année 1 = 75 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Programmeur, année 2 = 75 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Analyste des activités, année 1 = 50 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Analyste des activités, année 2 = 50 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Gestionnaire de projet, année 1 = 0 point (en dehors des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Gestionnaire de projet, année 2 = 22,22 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 800 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 900 \$ × 25 points)

Soumissionnaire 2 :

Programmeur, année 1 = 71,43 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 420 \$ × 75 points)

Programmeur, année 2 = 66,67 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 450 \$ × 75 points)

Analyste des activités, année 1 = 50 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Analyste des activités, année 2 = 48,39 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 600 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 620 \$ × 50 points)

Gestionnaire de projet, année 1 = 23,33 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 700 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 750 \$ × 25 points)

Gestionnaire de projet, année 2 = 25 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Soumissionnaire 3 :

Programmeur, année 1 = 66,67 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 450 \$ × 75 points)

Programmeur, année 2 = 66,67 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 450 \$ × 75 points)

Analyste des activités, année 1 = 46,15 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 600 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 650 \$ × 75 points)

Analyste des activités, année 2 = 0 point (en dehors des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Gestionnaire de projet, année 1 = 25 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Gestionnaire de projet, année 2 = 25 points (honoraires les plus bas à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la fourchette médiane)

Étape 3 – Note pour les honoraires quotidiens

Soumissionnaire 1 :

$75 + 75 + 50 + 50 + 0 + 22,22 =$ note totale de 272,22 points sur un total possible de 300 points pour les honoraires quotidiens

Soumissionnaire 2 :

$71,43 + 67,67 + 50 + 48,39 + 23,33 + 25 =$ note de 284,82 points sur un total possible de 300 points pour les honoraires quotidiens

Soumissionnaire 3 :

$66,67 + 66,67 + 46,15 + 0 + 25 + 25 =$ note totale de 229,49 points sur un total possible de 300 points pour les honoraires quotidiens

- d) **Évaluation financière pour les honoraires quotidiens – Méthode B.** Si moins de trois soumissions sont déclarées recevables, la méthode d'évaluation financière suivante sera utilisée :

- i. **Étape 1 – Attribution des points :** Pour chaque période et chaque catégorie de ressources, les points seront attribués de la façon suivante :

Les points seront attribués en fonction des calculs ci-dessous, et le total sera arrondi à deux décimales :

Honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris
les plus bas
Honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris
du soumissionnaire

X Nombre
maximal de points
attribués au
tableau 1 ci-
dessus

Le soumissionnaire qui propose les honoraires quotidiens forfaitaires fermes tout compris les plus bas obtiendra le nombre maximum de points applicable indiqué au tableau 1 ci-dessus.

- ii. **Étape 2 – Note totale pour les honoraires quotidiens** : Pour obtenir la note totale pour les honoraires quotidiens, il faut additionner les points attribués à l'étape 1 pour chaque période et catégorie de ressources. Le total sera arrondi à deux décimales.

- iii. **Exemple d'évaluation financière des honoraires quotidiens réalisée à l'aide de la méthode B**

TABLEAU 3 – EXEMPLE D'ÉVALUATION FINANCIÈRE DES HONORAIRES QUOTIDIENS RÉALISÉE À L'AIDE DE LA MÉTHODE B :							
Catégorie de ressource	N ^{bre} maximal de points	Soumissionnaire 1		Soumissionnaire 2			
		Année 1	Année 2	Année 1	Année 2		
Programmeur	150 (75 points par année)	400 \$	400 \$	420 \$	450 \$		
Analyste des activités	100 (50 points par année)	600 \$	600 \$	600 \$	620 \$		
Gestionnaire de projet	50 (25 points par année)	555 \$	900 \$	750 \$	800 \$		
TOTAL	300						
ÉTAPE 1 – Attribution des points :							
Soumissionnaire 1 : Programmeur, année 1= 75 points (moins-disant) Programmeur, année 2= 75 points (moins-disant) Analyste des activités, année 1 = 50 points (moins-disant) Analyste des activités, année 2 = 50 points (moins-disant)							

Gestionnaire de projet, année 1 = 25 points (moins-disant)
Gestionnaire de projet, année 2 = 22,22 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 800 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 900 \$ × 25 points)

Soumissionnaire 2 :

Programmeur, année 1 = 71,43 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 420 \$ × 75 points)

Programmeur, année 2 = 66,67 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 400 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 450 \$ × 75 points)

Analyste des activités, année 1 = 50 points (moins-disant)

Analyste des activités, année 2 = 48,39 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 600 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 620 \$ × 50 points)

Gestionnaire de projet, année 1 = 18,5 points (d'après le calcul suivant : honoraires les plus bas de 555 \$ ÷ honoraires proposés par le soumissionnaire de 750 \$ × 25 points)

Gestionnaire de projet, année 2 = 25 points (moins-disant)

ÉTAPE 2 – POINTS POUR LES HONORAIRES QUOTIDIENS :

Soumissionnaire 1: 75 + 75 + 50 + 50 + 25 + 22,22 = note totale de 297,22 points sur un total possible de 300 points pour les honoraires quotidiens

Soumissionnaire 2: 71,43 + 66,67 + 50 + 48,39 + 18,5 + 25 = note totale de 280,99 points sur un total possible de 300 points pour les honoraires quotidiens

4.1.4.2.10 Étape 3 – Calcul de la note totale pour le volet financier

La note totale du soumissionnaire pour le volet financier (sur 30 points) sera déterminée comme suit :

Note totale pour le volet financier	Note pour la phase de démarrage (sur 2 points)	+ note pour les frais de traitement des transactions (sur 25 points)	+ note des frais d'administration d'ACC (sur 1 point)	+ note pour les honoraires quotidiens (sur 2 points)
=				

4.2 Méthode de sélection –Note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix

4.2.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a) satisfaire à toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b) respecter tous les critères obligatoires;
- c) obtenir le nombre minimal de points requis indiqué dans le tableau figurant au point 4.1.4.2 c) de la partie 4 des présentes.

4.2.2 Les propositions qui ne satisfont pas aux points a), b) ou c) seront déclarées non recevables.

4.2.3 La sélection sera faite en fonction de la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix. Le ratio sera de 70 % pour le mérite technique et de 30 % pour le prix.

4.2.4 En vue de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, multiplié par 70 %.

4.2.5 La note accordée à chaque soumission recevable pour le prix sur 30 % (points) sera déterminée conformément à la méthode d'évaluation du volet financier décrite au point 4.1.4.4 ci-dessus.

4.2.6 Pour chaque soumission recevable, la note accordée au mérite technique et la note accordée au prix seront additionnées pour donner la note combinée.

4.2.7 La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. On recommandera l'attribution d'un contrat à la soumission recevable dont la note combinée (mérite technique et prix) est la plus élevée.

Le tableau ci-dessous montre un exemple de trois soumissions recevables où le choix de l'entrepreneur est déterminé en fonction du ratio 70-30 pour le mérite technique et le prix, respectivement. Le nombre total de points pouvant être accordé pour le mérite technique est de 135 et le nombre total de points pouvant être accordé pour le prix est de 30.

Méthode de sélection – note combinée la plus haute pour le mérite technique (70 %) et le prix (30 %)				
		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 70 = 59,63$	$89/135 \times 70 = 46,15$	$92/135 \times 70 = 47,70$

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	Note pour le prix	24,55	27,00	30,00
	Note combinée	84,18	73,15	77,07
	Note globale	1 ^{er}	3 ^e	2 ^e

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées et d'autres renseignements.

Le Canada peut vérifier à tout moment les attestations que les soumissionnaires lui remettent. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, s'il est établi que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le non-respect de toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante rendra la soumission non recevable ou constituera un manquement au contrat.

5.1. Attestations à présenter avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations ci-dessous dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité – Déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux Dispositions relatives à l'intégrité des Instructions générales, tous les soumissionnaires doivent fournir avec leur proposition, s'il y a lieu, le formulaire de déclaration d'intégrité se trouvant sur le site Web des formulaires de déclaration – Intégrité (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission soit prise en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être fournis avec la soumission, mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une des attestations exigées ou l'un des renseignements supplémentaires requis n'est pas fourni conformément aux exigences, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai dont il dispose pour le faire. Si le soumissionnaire ne fournit pas les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai établi, sa soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Attestation du contenu canadien

Clause du guide des CCUA A3056T (2018-12-06), Attestation du contenu canadien

5.2.1.1 Ce marché est limité aux services canadiens.

5.2.1.2 Le soumissionnaire atteste ce qui suit :

() les services offerts sont des services canadiens tels qu'ils sont définis au paragraphe 4 de la clause A3050T.

5.2.1.3 Pour de plus amples renseignements sur la façon de déterminer le contenu canadien d'une combinaison de produits, d'une combinaison de services ou d'une combinaison de produits et de services, consulter l'annexe 3.6, exemple 2, du Guide des approvisionnements.

5.2.1.4 Le défaut de fournir l'attestation dûment remplie avec la soumission aura pour effet de rendre celle-ci non recevable.

5.2.1.5 Clause A3050T du Guide des CCUA (2018-12-06), Définition du contenu canadien.

5.2.2 Dispositions relatives à l'intégrité – Documents exigés

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter les documents exigés, s'il y a lieu, afin que sa soumission soit prise en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement.

5.2.3 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation de soumission

- 5.2.3.1 En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que son nom, et celui de tout membre de sa coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, ne figure pas sur la Liste des soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'[Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) — Travail](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html) (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html>).
- 5.2.3.2 Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure sur la « [Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au PCF](#) » au moment de l'attribution du contrat.
- 5.2.3.3 Le Canada aura également le droit de résilier le contrat pour manquement si le nom de l'entrepreneur, ou celui de tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la « Liste d'admissibilité limitée à soumissionner du PCF » pendant la durée du contrat.
- 5.2.3.4 Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante la pièce jointe 5.1 intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestations » dûment remplie, avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestations » dûment remplie pour chaque membre de la coentreprise.

5.2.4 Autres attestations préalables à l'attribution du contrat

5.2.4.1 Statut et disponibilité des ressources

- 5.2.4.1.1 Dans l'éventualité où il décrocherait un contrat subséquent à la présente demande de soumissions, le soumissionnaire atteste que chaque personne proposée dans sa soumission sera disponible pour effectuer le travail demandé par les représentants du Canada pendant la période précisée dans l'appel d'offres ou selon ce qui a été convenu avec les représentants du Canada. Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'une personne désignée dans sa soumission, il peut proposer un remplaçant ayant des qualifications et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison du remplacement et fournir le nom, les qualifications et l'expérience du remplaçant proposé. Aux fins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant indépendantes de la volonté du soumissionnaire : décès, maladie, congé de maternité et parental, retraite, démission, congédiement justifié ou résiliation par manquement d'une entente.
- 5.2.4.1.2 Si le soumissionnaire a proposé une personne qui ne travaille pas pour lui, il atteste que la personne lui a donné la permission d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au gouvernement du Canada. Il doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission qui lui a été

donnée ainsi que de la disponibilité de la personne. Si le soumissionnaire ne répond pas à cette demande, sa soumission pourrait être déclarée non recevable.

5.2.5 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements sur les études, les réalisations, l'expérience et les antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. De plus, le soumissionnaire garantit que chaque personne proposée pour répondre au besoin est capable d'effectuer les travaux décrits dans le contrat subséquent.

5.2.6 Respect des exigences relatives à la protection des renseignements personnels

Par la présente, le soumissionnaire qui présente une soumission atteste par les présentes qu'il a passé en revue les exigences de la présente DP (y compris toutes ses annexes), les clauses du contrat subséquent et, plus particulièrement, les exigences relatives à la protection des renseignements personnels. Le soumissionnaire atteste également qu'il se conformera à ces modalités et fera en sorte que les renseignements personnels qui sont gérés, consultés, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés pour satisfaire aux exigences du contrat seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R., 1985, ch. P-21, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, 2000, ch. 5, ainsi qu'aux politiques du Conseil du Trésor en matière de protection des renseignements personnels et aux exigences énoncées aux articles 3.13 et 4.13 de l'EDT.

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

6.1.1 Avant l'attribution d'un contrat, le soumissionnaire retenu doit respecter les conditions suivantes :

- a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valide, conformément à la partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- b) le :
 - i. gestionnaire de projet de la phase de démarrage proposé par le soumissionnaire en réponse aux critères d'évaluation obligatoires O-2.4;
 - ii. gestionnaire de la prestation de services proposé par le soumissionnaire en réponse aux critères d'évaluation obligatoires O-2.3mentionnés à l'appendice 2 de la pièce jointe 3.1 doivent satisfaire aux exigences relatives à la sécurité figurant à la partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- c) Le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses emplacements ou locaux et de ceux des personnes proposées (emplacements et locaux de remplacement compris) pour lesquels des mesures de protection sont requises pour l'exécution des travaux, conformément à l'article IV de la partie 3, Renseignements supplémentaires.

6.1.2 Le soumissionnaire doit indiquer dans sa soumission l'attestation de sécurité que détiennent le gestionnaire de projet pour la phase de démarrage et le gestionnaire de la prestation de services qu'il propose et qui sont mentionnés au point 6.1.1 b) ci-dessus, en fournissant les renseignements ci-dessous pour chaque ressource proposée :

- a) le nom de la personne proposée, tel qu'il apparaît sur les formulaires de demande d'attestation de sécurité;
- b) sa date de naissance;
- c) le niveau d'attestation de sécurité obtenu ou demandé;
- d) le numéro de dossier du Certificat d'enquête de sécurité et profil de sécurité;
- e) le nom de l'entité pour laquelle l'attestation de sécurité a été obtenue;
- f) le nom des ministères fédéraux au nom desquels l'attestation de sécurité a été obtenue. S'il s'agit d'un ministère autre que TPSGC, fournir le nom et le numéro de téléphone et de télécopieur de la personne-ressource responsable des attestations de sécurité de ce ministère;
- g) Si le traitement de la demande d'attestation de sécurité est en cours, la date à laquelle la demande a été soumise au PSC, ainsi que le niveau d'attestation de sécurité demandé.

6.1.3 On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir l'attestation de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

6.1.4 Lors de la préparation de leur calendrier intégré pour la phase de démarrage en réponse aux critères d'évaluation obligatoires O-3.1 énoncés à l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 des présentes, les soumissionnaires doivent tenir compte des délais nécessaires pour obtenir les

attestations de sécurité pour le personnel de l'entrepreneur, comme l'indique l'alinéa 7.5.1 de la partie 7 de la présente DP.

6.1.5 Sans limiter l'exigence selon laquelle le soumissionnaire doit obtenir l'attestation de sécurité requise pour les autres personnes proposées par le soumissionnaire, si les attestations requises n'ont pas encore été obtenues, on recommande fortement au soumissionnaire d'entamer dès que possible le processus visant à obtenir une attestation de sécurité auprès du PSC de TPSGC pendant le processus de la DP, surtout en ce qui concerne l'organisation du soumissionnaire comme telle, son gestionnaire de projet pour la phase de démarrage et son gestionnaire de la prestation des services proposés mentionnés au point 6.1.1 b) ci-dessus et toute autre ressource du soumissionnaire dont l'entrepreneur retenu aura besoin pour mettre en place sa solution proposée. Pour entamer ce processus, les soumissionnaires doivent envoyer une demande écrite de parrainage à l'autorité contractante précisée aux présentes, par courriel, et fournir les renseignements suivants dans sa demande :

- a) dénomination sociale complète de l'organisation;
- b) numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA);
- c) adresse complète du siège social au Canada, numéros de téléphone et de télécopieur et adresse courriel;
- d) nom du président ou président-directeur général;
- e) renseignements supplémentaires jugés pertinents par le soumissionnaire, selon le cas.

6.1.6 Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires doivent consulter le site Web du PSC de TPSGC (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

6.2 Capacité financière

Clause A9033T (2012-07-16), Capacité financière, du Guide des CCUA

6.3 Exigences en matière d'assurance

- a) L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe D, et il doit maintenir la protection requise en vigueur pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité aux termes du contrat ni ne la diminue.
- b) L'entrepreneur a la responsabilité de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour lui permettre de respecter ses obligations aux termes du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

7.1 Énoncé Des Travaux (EDT)

- 7.1.1 L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'EDT figurant à l'annexe A et à la soumission technique de l'entrepreneur datée du _____.
- 7.1.2 Lors de l'exécution des travaux, l'entrepreneur doit satisfaire aux exigences du contrat, y compris toutes les annexes du présent contrat.

7.2 Autorisation des tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches (AT). Les travaux décrits dans l'AT doivent être conformes à la portée du contrat.

7.2.1 Processus d'AT

- 7.2.1.1 Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description de la tâche au moyen du formulaire d'AT de l'annexe F.
 - 7.2.1.2 L'AT comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits à livrer et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables. L'AT comprendra également les bases et modes de paiement applicables, comme le précise le contrat.
 - 7.2.1.3 L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception, sauf indication contraire du chargé de projet, le coût estimatif total proposé pour l'exécution des travaux et une répartition des coûts, établis conformément à la base de paiement précisée dans le contrat. L'entrepreneur ne sera pas payé pour avoir présenté une proposition ou pour avoir fourni d'autres renseignements requis pour préparer ou établir une AT.
 - 7.2.1.4 L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant d'avoir reçu l'AT approuvée par le chargé de projet et l'autorité contractante. L'entrepreneur convient que toute tâche effectuée avant la réception d'une AT le sera à ses propres risques.
 - 7.2.1.5 Aucune restriction n'empêche le Canada d'acheter ou de fournir à l'interne du travail provenant d'autres sources, si le Canada juge, à son entière discrétion, l'estimation des coûts de l'entrepreneur inacceptable en ce qui concerne l'AT.
- 7.2.2 Frais pour des travaux prévus par une AT :** L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada les coûts excédant le prix établi dans l'AT, à moins que le Canada n'ait apporté une modification à l'AT autorisant les dépenses supplémentaires. Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement de conception, toute modification ou toute interprétation des travaux, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.
- 7.2.3 Regroupement d'AT pour des raisons administratives :** Le contrat peut être modifié à l'occasion pour tenir compte des AT émises et approuvées par l'autorité contractante à ce jour et étayer les travaux exécutés aux termes de ces AT à des fins administratives.

7.2.4 Obligation du Canada – Portion des travaux – AT

L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée dans le cadre du contrat au moyen d'AT est limitée au montant total des tâches effectivement réalisées par l'entrepreneur.

7.2.5 Rapports d'utilisation périodiques – contrats comportant des AT

7.2.5.1 L'entrepreneur doit recueillir et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral conformément aux AT signées dans le cadre du contrat.

7.2.5.2 L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports décrites ci-dessous. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée dans le rapport. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

7.2.5.3 Les données doivent être présentées chaque mois à l'autorité contractante et une copie doit être remise au chargé de projet.

7.2.5.4 Ces données doivent être transmises à l'autorité contractante au plus tard cinq jours ouvrables après la période visée par le rapport.

7.2.5.5 Exigence en matière de rapport – explications

7.2.5.5.1 Pour chaque contrat comportant un processus d'AT, il faut conserver un relevé détaillé et à jour de toutes les AT. Ce relevé doit comprendre ce qui suit.

a) Pour chaque AT :

- i. le numéro de l'AT ou le numéro de la modification apportée à l'AT;
- ii. le nom, ou une brève description, de chaque AT;
- iii. le coût total estimatif indiqué dans l'AT valide de chaque tâche, taxes applicables en sus;
- iv. le montant total dépensé jusqu'à présent, taxes applicables en sus, pour chaque tâche autorisée;
- v. les dates de début et d'achèvement de chaque AT;
- vi. l'état actuel de chaque AT autorisée, (s'il y a lieu).

b) Pour toutes les AT autorisées :

- i. le montant (sans les taxes applicables) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT autorisées;
- ii. le montant total, sans les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

7.3 Procédures de gestion des changements

7.3.1 Sans diminuer ou restreindre de quelque manière les obligations de l'entrepreneur énoncées dans le contrat, le chargé de projet (après discussion avec l'autorité contractante) peut, en donnant un avis à l'entrepreneur, en tout temps ainsi que de temps à autre, exiger des changements à apporter aux travaux décrits dans le présent contrat ou dans toute autre AT approuvée. Inversement,

l'entrepreneur pourrait proposer un changement à apporter aux travaux décrits dans les modifications exigées par l'entrepreneur dans toute AT approuvée.

- 7.3.2 Lorsque le chargé de projet demande un changement ou une modification, il demandera à l'entrepreneur de lui fournir par écrit une proposition de modification aux fins d'examen. Lorsque l'entrepreneur souhaite proposer un changement ou une modification, il soumettra par écrit au chargé de projet et à l'autorité contractante une proposition de modification aux fins d'examen. Le Canada ne sera pas responsable des coûts associés à la préparation d'une proposition de modification.
- 7.3.3 Tous les changements demandés, qu'il y ait ou non un coût associé, ne seront pas applicables à moins d'avoir été officiellement autorisés dans le cadre d'une modification de l'AT ou du contrat.
- 7.3.4 Dès que raisonnablement possible, au plus tard 10 jours ouvrables après réception de la demande, l'entrepreneur doit prendre l'une des mesures suivantes :
- a) aviser par écrit le chargé de projet que la modification proposée n'est pas assez précise;
 - b) soumettre au chargé de projet une proposition de modification qui doit inclure les renseignements suivants :
 - i. une description des changements à apporter;
 - ii. la baisse ou la hausse, s'il y a lieu, du prix du contrat ou de l'AT que le changement pourrait entraîner;
 - iii. les modifications dans les dates de livraison, s'il y a lieu, qu'entraînera le changement demandé ou proposé pour toute partie des travaux;
 - iv. les répercussions anticipées des changements sur le rendement des travaux;
 - v. les plans à utiliser pour minimiser les répercussions anticipées des changements sur le rendement des travaux;
 - vi. le ou les plans recommandés pour achever les travaux;
 - vii. tout autre changement à apporter aux dispositions de l'AT ou du présent contrat;
 - viii. les renseignements supplémentaires que peut raisonnablement demander le chargé de projet.
- 7.3.5 L'entrepreneur qui propose d'apporter des changements à un produit livrable déjà approuvé devra soumettre de nouveau le produit livrable modifié au chargé de projet pour acceptation conformément au présent contrat.
- 7.3.6 Aucun changement au contrat, y compris des changements apportés aux travaux ou aux prix de toute autre AT, qui résulte de changements apportés aux travaux, ne sera applicable dans le cadre du présent contrat ou de toute autre AT subséquente, si ce n'est en conformité avec les dispositions décrites dans la présente section. Nul autre que l'autorité contractante n'est habilité à approuver les changements ou modifications à apporter au présent contrat ou à toute AT subséquente.
- 7.3.7 Toute modification exigée et approuvée à la suite de l'examen de la proposition qui modifie à la hausse ou à la baisse le prix prévu au contrat ou à toute autre AT ou le délai d'exécution nécessite que le prix de l'AT respective, le délai d'exécution et toute autre disposition du contrat ou des AT respectives soient ajustés en conséquence, sous réserve que l'entrepreneur, en aucun cas, ne soit tenu responsable de toute perte de profits anticipés. L'entrepreneur ne doit effectuer aucun travail résultant d'un changement proposé par lui ou demandé par le chargé de projet tant qu'une

modification au contrat n'aura pas été émise par l'autorité contractante ou que l'AT a été modifiée par écrit.

- 7.3.8 Il incombe à l'entrepreneur de vérifier auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante si l'activité s'inscrit dans le cadre de la portée du contrat ou de toute AT subséquente, dans le cas où une incertitude persiste.
- 7.3.9 Sauf dans le cas des propositions de modification préparées pendant la phase de démarrage, si la préparation d'une proposition de modification demande beaucoup d'efforts (10 jours ouvrables ou plus) de la part de l'entrepreneur, celui-ci doit notifier au chargé de projet et à l'autorité contractante les coûts que nécessite la préparation d'une telle proposition de changement, ou du moins une estimation des coûts. En pareil cas, l'autorité contractante, selon le cas :
- a) retirera la demande de proposition de modification;
 - b) permettra à l'entrepreneur de procéder à la préparation de la proposition de modification, auquel cas le Canada sera tenu de payer les coûts de la préparation par l'entrepreneur de la proposition de modification, en n'excédant pas le montant des coûts estimés.
- 7.3.10 Si le nombre de propositions de modification devant être préparées collectivement en un mois nécessite beaucoup d'efforts de la part de l'entrepreneur, le représentant de celui-ci doit en aviser l'autorité contractante et le chargé de projet. En pareil cas, les parties doivent se rencontrer pour prendre l'une des deux mesures suivantes :
- a) déterminer les demandes de propositions de modification qui peuvent être retirées et accorder la priorité à celles que l'on choisit de conserver;
 - b) établir les coûts estimatifs de la préparation des propositions de modification, et le Canada doit ensuite autoriser ou retirer les demandes de modification comme le décrit l'article 7.3.10 ci-dessus.

7.4 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions désignées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont définies dans le Guide des CCUA (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par TPSGC.

7.4.1 Conditions générales

La clause 2035 (2020-05-28), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

7.4.2 CLAUSES DU GUIDE DES CCUA

Les clauses suivantes du Guide des CCUA s'appliquent au présent contrat et en font partie intégrante :

- a) C0710C (2007-11-30), Vérification du temps et du prix contractuel
- b) C6000C (2017-08-17), Limite de prix

7.5 Exigences relatives à la sécurité

- 7.5.1 Les exigences relatives à la sécurité suivantes (Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité [LVERS] et clauses connexes du Programme de sécurité des contrats) s'appliquent au

contrat et en font partie intégrante :

- a) L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) valide et une cote de protection des documents de niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées dans le cadre du PSC de **TPSGC**.
- b) Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens de niveau PROTÉGÉ, ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé, doivent tous détenir une **COTE DE FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC de TPSGC.
- c) L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS tant que le PSC 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 **PROTÉGÉ B**.
- d) Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC de TPSGC.
- e) L'entrepreneur doit respecter les dispositions des documents suivants :
 - i. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), ci-jointe à l'annexe D;
 - ii. Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition) à l'adresse <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html>.

7.5.2 Sites ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de protection

7.5.2.1 L'entrepreneur doit maintenir avec diligence des renseignements à jour sur ses emplacements ou ses locaux ou sur ceux des personnes proposées pour lesquels des mesures de protection sont requises pour l'exécution des travaux, aux adresses suivantes :

Numéro d'immeuble, nom de la rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement
Ville; province, territoire ou État
Code postal
Pays

7.5.2.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du PSC, que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

7.6 Durée du contrat

7.6.1 Période du contrat

7.6.1.1 Le contrat s'étend de sa date d'attribution au _____ inclusivement *[à indiquer à l'attribution du contrat]*.

7.6.1.2 La « durée du contrat » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux, qui comprennent :

- a) La « phase de démarrage », qui commence à la date d'attribution du présent contrat et se termine un jour avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, soit le ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023.

- b) La « phase d'exploitation », qui commence à la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation et poursuit sur une période de 8 ans (12 mois consécutifs) plus toute période d'option exercée, sauf si le contrat est résilié plus tôt conformément aux modalités qui y sont énoncées. La dernière journée de la phase d'exploitation correspondra à la dernière journée d'acceptation des demandes de règlement.
- c) La « période de clôture », qui débutera n'importe quand pendant la phase d'exploitation, à la réception par l'entrepreneur d'un avis officiel écrit du Canada (l'avis suivra probablement l'attribution d'un contrat subséquent pour le RSSFP) et continuera jusqu'à la date d'échéance du contrat. La date d'échéance du contrat correspondra à 180 jours civils suivant le jour du traitement de la dernière journée d'acceptation des demandes de règlement.

L'annexe A – Énoncé des travaux décrit l'étendue des travaux que doit livrer l'entrepreneur à chaque phase du contrat.

7.6.1.3 La période pendant laquelle le contrat est prorogé, le cas échéant, sera conforme aux options précisées dans l'article 7.6.1.4 ci-dessous.

7.6.1.4 Périodes d'option

- a) L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre périodes supplémentaires d'une année chacune (pour un total de quatre années supplémentaires), selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte d'être payé, durant la période prolongée du contrat, conformément aux dispositions applicables prévues à la base de paiement.
- b) Le Canada peut exercer en tout temps n'importe quelle option mentionnée ci-dessus, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 12 mois avant la date d'expiration du contrat.
- c) L'entrepreneur convient que pendant la période de prorogation du contrat, les taux et les honoraires du contrat sont conformes aux dispositions du contrat énoncées dans la Base de paiement, ci-jointe.
- d) L'exercice d'une option de prorogation de la période du contrat est indépendant de la période de clôture et peut la chevaucher. À ce titre, l'exercice d'une option de prorogation n'annule d'aucune façon la responsabilité de l'entrepreneur de se conformer aux exigences relatives à la période de clôture du contrat.
- e) Cette option, qui ne pourra être exercée que par l'autorité contractante, sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification du contrat établie et en bonne et due forme.
- f) L'exercice d'une option est à la seule discrétion du Canada.

7.7 Responsables

7.7.1 Autorité contractante

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom : _____

Titre : _____

TPSGC

Direction générale des approvisionnements

Direction : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____
Télécopieur : ____-____-_____
Courriel : _____

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et doit autoriser toute modification par écrit. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ni de travaux qui n'y sont pas prévus en réponse à des demandes ou à des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

7.7.2 Chargé de projet

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

Le chargé de projet pour le contrat est le suivant :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____
Télécopieur : ____-____-_____
Adresse courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions concernant le contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent uniquement être apportés au moyen d'une modification du contrat émise par l'autorité contractante.

7.7.3 Responsable du VPA

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

Le responsable du VPA pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____
Télécopieur : ____-____-_____
Adresse courriel : _____

Le responsable du VPA (ou son représentant délégué), désigné par Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord (RCAANN), s'occupe de tout ce qui a trait aux exigences du VPA du présent contrat.

7.7.4 Responsable des achats écologiques

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

Le responsable des achats écologiques pour le contrat est :

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____

Télécopieur : ____-____-_____

Adresse courriel : _____

Le responsable des achats écologiques (ou son représentant délégué), désigné par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), s'occupe de tout ce qui a trait aux exigences des achats écologiques du présent contrat.

7.7.5 Représentant de l'entrepreneur

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat est :

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____

Télécopieur : ____-____-_____

Adresse courriel : _____

Le représentant de l'entrepreneur est la personne déléguée par l'entrepreneur qui est responsable de la gestion et de toutes les questions techniques et administratives concernant le présent contrat.

7.7.6 Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique (ARSSFP)

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

L'ARSSFP est :

[Les renseignements suivants doivent être indiqués dans tout contrat subséquent]

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Téléphone : ____-____-_____

Télécopieur : ____-____-_____

Adresse courriel : _____

7.7.6.1 L'ARSSFP est une personne morale sans capital-actions établie par des lettres patentes délivrées en vertu du paragraphe 7.2(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle s'occupe de l'administration du RSSFP pour veiller à ce que les avantages sociaux et les services offerts aux participants au régime soient assurés de manière à garantir l'administration efficace et efficiente du RSSFP. Elle doit entre autres superviser l'administration du contrat et donner des indications à l'entrepreneur au sujet de l'administration et de l'interprétation du RSSFP. Lorsque l'entrepreneur a besoin d'indications ou d'une interprétation concernant les exigences du RSSFP, il lui adressera ces demandes. L'ARSSFP est chargée de veiller à ce que les normes de service établies dans le contrat soient respectées et de procéder à des vérifications et des évaluations concernant le versement des prestations. Elle a la responsabilité d'examiner les appels interjetés par les participants au RSSFP contre les décisions de l'entrepreneur concernant un droit à une prestation particulière.

7.7.6.2 Dans l'exercice de ses fonctions, l'ARSSFP ne peut modifier le contrat ou demander que le contrat soit modifié; elle ne peut pas donner de directives à l'entrepreneur ou prendre des mesures qui auraient pour effet de modifier le contrat, ni engager de coûts liés au contrat qui exigent une AT sans avoir obtenu les approbations nécessaires. L'ARSSFP n'est pas un mandataire ni un représentant du Canada et n'a pas le droit ni le pouvoir de lier ou d'engager le Canada ou de donner, au nom de celui-ci, toute indication dans le cadre du contrat ou autrement.

7.8 Intentionnellement laissé en blanc

7.9 Divulgence proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#), l'entrepreneur accepte que ces renseignements figurent dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.10 Paiement

7.10.1 Base de paiement

7.10.1.1 Le Canada ne fait aucune affirmation quant à la quantité de lignes de demande de règlement qui pourraient être traitées dans le cadre du contrat.

7.10.1.2 L'entrepreneur sera rémunéré conformément à la Base de paiement de l'annexe B pour les travaux exécutés dans le cadre du contrat. Les droits de douane sont inclus, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.

7.10.1.3 Pour obtenir les conditions générales relatives au paiement, consulter le document 2035 (2020-05-28), Conditions générales – Services.

7.10.2 Limitation des dépenses

7.10.2.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. [à insérer à l'attribution du contrat] Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.10.2.2 Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, et de toute modification ou interprétation des spécifications, ne sera autorisée ni payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception,

modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada, à moins que l'augmentation ait été approuvée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit du caractère suffisant de cette somme :

- a) lorsque 75 % de la somme est engagée,
- b) quatre mois avant la date d'expiration du contrat;
- c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux;

selon la première de ces éventualités.

7.10.2.3 Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.10.3 Mode de paiement

Une ou plusieurs des modalités de paiement suivantes seront employées pour les travaux de ce contrat et les AT publiées dans le cadre de ce contrat. Les clauses appropriées seront intégrées à titre de référence à chaque AT.

7.10.3.1 Phase de démarrage

a) Paiements d'étape

- i. Les paiements d'étape seront versés à raison d'au plus une fois par mois, en fonction de l'acceptation des livrables associées à chaque paiement d'étape par le chargé de projet. Les paiements d'étape seront versés à intervalles réguliers au cours de la phase de démarrage doivent être clairement associés à un produit livrable, ou à plusieurs livrables, amenant le paiement.
- ii. Les paiements d'étape pendant la phase de démarrage sont versés sous réserve de l'achèvement et de la remise des livrables d'étape qui y sont associés, comme l'indiquent les calendriers A à F des paiements d'étape à l'article 2.0 de l'annexe B – Base de paiement, et sous réserve de l'acceptation du chargé de projet ou de son représentant autorisé.
- iii. Le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier détaillé dans l'article ii. ci-dessus et les dispositions de paiement du contrat, jusqu'à concurrence de 85 % du montant réclamé par l'entrepreneur et approuvé par le Canada si :
 - 1. une demande de paiement d'étape exacte et complète à l'aide du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 et de tout autre document exigé par le contrat a été présentée conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat. Le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 est disponible à l'adresse Web suivante : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/forms/1111-fra.html>
 - 2. la somme de tous les paiements d'étape effectués par le Canada ne dépasse pas 85 % de la totalité du montant à verser dans le cadre du contrat;
 - 3. toutes les attestations demandées sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés;

4. tous les travaux associés à l'étape et tout produit livrable exigés ont été exécutés, livrés et acceptés par le chargé de projet.
- iv. Le paiement des travaux par le Canada à l'entrepreneur sera effectué :
 1. dans le cas d'un paiement d'étape autre que le dernier paiement, dans les 30 jours suivant la date de réception du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 dûment rempli;
 2. dans le cas du dernier paiement, dans les 30 jours suivant la réception du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 dûment rempli, ou dans les 30 jours suivant la date à laquelle les travaux sont achevés, le délai le plus long étant retenu.
- v. Si le Canada conteste une facture pour quelque raison que ce soit, il paiera à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués séparément sur la facture et que leur paiement soit exigible. Dans ce cas, la facture sera considérée comme ayant été reçue uniquement pour l'application de l'article des conditions générales intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance », une fois le différend réglé.

b) Paiement des retenues

Le solde des retenus des paiements d'étape au cours de la phase de démarrage (article a) ci-dessus) sera payé conformément aux dispositions de la base de paiement du contrat dans les 30 jours suivant l'achèvement, la livraison et l'acceptation par le Canada de tous les travaux prévus dans le cadre de la phase de démarrage et la réception d'un formulaire PWGSC-TPSGC 1111 final dûment rempli (et de toute documentation nécessaire).

7.10.3.2 Honoraires d'incitation au rendement de la phase de démarrage

- a) Le paiement de tous les honoraires d'incitation au rendement de la phase de démarrage, approuvé par le Canada conformément à l'article 5.0 de l'annexe B – Base de paiement, sera versé à l'entrepreneur à condition qu'il rédige ou atteste une demande de paiement exacte et complète à l'aide du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 et que tout autre document exigé par le contrat ait été présenté conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat.
- b) Les honoraires d'incitation au rendement que doit le Canada à l'entrepreneur seront versés dans les 30 jours suivant la date de réception d'une demande de paiement.
- c) Si le Canada conteste une facture pour quelque raison que ce soit, il paiera à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués séparément sur la facture et que leur paiement soit exigible. Dans ce cas, la facture sera considérée comme ayant été reçue uniquement pour l'application de l'article des conditions générales intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance », une fois le différend réglé.

7.10.3.3 Phase d'exploitation

- a) Les factures seront payées à raison d'au plus une fois par mois, pour l'exécution de tous les livrables prévus dans l'EDT relativement à la phase d'exploitation, à l'exclusion des livrables devant être fournis dans le cadre d'une AT. Les montants facturés pour chaque élément de prix unitaire ferme de la base de paiement seront basés sur le nombre réel de lignes de demandes de règlement traitées (électroniques ou papier, selon le cas), le nombre de participants au régime admissibles (participants au RSSFP ou participants d'ACC au RSSFP, selon le cas) ou les deux.

- b) En plus des instructions de facturation prévues dans le contrat, l'entrepreneur doit accompagner chaque demande de paiement de l'information et des pièces justificatives suivantes :
 - i. le montant facturé;
 - ii. les crédits d'honoraires, le cas échéant, à appliquer au montant ci-dessus, conformément à l'article 8.0 de la Base de paiement;
 - iii. le montant réclamé pour le mois précédent ainsi que le nouveau montant total révisé pour les montants réclamés à ce jour;
 - iv. les rapports et pièces justificatives exigés dans le cadre de l'EDT, au besoin.
- c) Les paiements seront considérés comme des paiements provisoires seulement. Le Canada aura le droit de procéder à des vérifications provisoires des coûts ou du temps ou à des contrôles et d'apporter des rajustements, lorsqu'il y a lieu, durant l'exécution des travaux. Tout trop-payé découlant du versement des paiements proportionnels ou autrement doit être remboursé sans délai au Canada.
- d) Si le Canada conteste une facture pour quelque raison que ce soit, il paiera à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués séparément sur la facture et que leur paiement soit exigible. Dans ce cas, la facture sera considérée comme ayant été reçue uniquement pour l'application de l'article des conditions générales intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance », une fois le différend réglé.

7.10.3.4 Phase de clôture – Paiement forfaitaire

- a) Lorsque tous les travaux prévus par des AT émises dans le cadre de la phase de clôture du contrat seront terminés conformément à l'article 3.4 de la base de paiement, le Canada paiera l'entrepreneur conformément à l'article AT – Paiement forfaitaire ci-dessous.

7.10.3.5 AT – Paiement forfaitaire

- a) Lorsque les travaux requis par une AT avec un prix ferme sont terminés, le Canada paiera l'entrepreneur dans les 30 jours suivant l'acceptation, ou dans les 30 jours suivant la date à laquelle une facture et les documents à l'appui ont été reçus, le délai le plus long étant retenu. Si le Canada conteste une facture pour quelque raison que ce soit, il paiera à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués séparément sur la facture et que leur paiement soit exigible. Dans ce cas, la facture sera considérée comme ayant été reçue uniquement pour l'application de l'article des conditions générales intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance », une fois le différend réglé.
- b) L'entrepreneur doit présenter une demande conformément aux instructions de facturation présentées dans le contrat. Toutes les demandes doivent être numérotées en ordre séquentiel.
- c) En plus des instructions de facturation prévues dans le contrat, l'entrepreneur doit accompagner chaque demande de paiement de l'information et des pièces justificatives suivantes :
 - i. le numéro de l'AT;
 - ii. le montant total facturé en fonction de l'AT;
 - iii. la base et les modalités de paiement approuvées de l'AT, le cas échéant;

- iv. les rapports et pièces justificatives exigés dans le cadre de l'AT;
- v. une ventilation détaillée de toutes les dépenses associées à l'AT, laquelle doit comprendre :
 - 1. les coûts par catégorie de travaux applicables et d'autres coûts directs conformément à l'article 3.4 de la Base de paiement;
 - 2. un résumé du temps facturé;
 - 3. une attestation de la part du directeur financier ou d'un signataire autorisé de l'entrepreneur, précisant que les travaux ont été accomplis et les frais encourus;
 - 4. un exemplaire rempli et signé de la partie « Acceptation des produits livrables » de l'AT.
- d) Le Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier unilatéralement la procédure ci-dessus s'il le juge nécessaire.

7.10.3.6 AT – Paiements d'étape

- a) Pour toute AT qui comprend des paiements à verser selon un calendrier d'étapes préétabli au fur et à mesure que les travaux sont terminées et acceptées, le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier d'étapes détaillé dans le contrat et aux dispositions de paiement du contrat, jusqu'à concurrence de 85 %, ou du pourcentage précisé dans l'AT, réclamé et approuvé par le Canada si :
 - i. une demande de paiement d'étape exacte et complète à l'aide du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 et de tout autre document exigé par le contrat a été présentée conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;
 - ii. la somme de tous les paiements d'étape effectués par le Canada ne dépasse pas 85 %, ou le pourcentage précisé dans l'AT, de la totalité du montant à verser dans le cadre de l'AT;
 - iii. toutes les attestations demandées sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés;
 - iv. tous les travaux associés à l'étape ont été réalisés et tous les produits livrables requis ont été livrés et acceptés par le Canada.
- b) La retenue sera payée conformément aux dispositions de la base de paiement du contrat dans les 30 jours suivant l'achèvement complet de la tâche, l'acceptation par le Canada et la réception d'un formulaire PWGSC-TPSGC 1111 final dûment rempli (et de toute documentation nécessaire).
- c) Si le Canada conteste une facture pour quelque raison que ce soit, il paiera à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués séparément sur la facture et que leur paiement soit exigible. Dans ce cas, la facture sera considérée comme ayant été reçue uniquement pour l'application de l'article des conditions générales intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance », une fois le différend réglé.
- d) L'entrepreneur doit présenter une demande conformément aux instructions de facturation présentée dans le contrat. Toutes les demandes doivent être numérotées en ordre séquentiel.
- e) En plus des instructions de facturation prévues dans le contrat, l'entrepreneur doit accompagner chaque demande de paiement de l'information et des pièces justificatives suivantes :

- i. le numéro de l'AT;
 - ii. le montant total facturé en fonction de l'AT;
 - iii. la base et les modalités de paiement approuvées de l'AT, le cas échéant;
 - iv. les rapports et pièces justificatives exigés dans le cadre de l'AT;
 - v. une ventilation détaillée de toutes les dépenses associées à l'AT, laquelle doit comprendre :
 1. les coûts par catégorie de travaux applicables et d'autres coûts directs conformément à l'article 3.4 de la Base de paiement;
 2. un résumé du temps facturé;
 3. une attestation de la part du directeur financier ou d'un signataire autorisé de l'entrepreneur, précisant que les travaux ont été accomplis et les frais encourus;
 4. un exemplaire rempli et signé de la partie « Acceptation des produits livrables » de l'AT.
- f) Le Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier unilatéralement la procédure ci-dessus s'il le juge nécessaire.

7.10.3.7 AT – Prix plafond

- a) L'entrepreneur sera payé pour les travaux précisés dans l'AT approuvée, conformément à la Base de paiement à l'annexe B.
- b) La responsabilité du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre de l'AT ne doit pas dépasser la limite des dépenses précisée dans l'AT approuvée. Les droits de douane sont inclus, et les taxes applicables sont en sus.
- c) Aucune augmentation de la responsabilité du Canada ou du prix des travaux précisé dans l'AT approuvée découlant de tout changement de conception, ou de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

7.10.3.8 Paiement électronique des factures – Contrat

[À insérer au moment de l'attribution du contrat]

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a) Dépôt direct (national et international);
- b) Échange de données informatisé (EDI);
- c) Virement télégraphique (international seulement);
- d) Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$).
- e) Transfert électronique de fonds (TEF)

7.10.3.9 Vérification discrétionnaire

Clause du guide des CCUA C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes.

7.11 Instructions de facturation

- 7.11.1 L'entrepreneur doit soumettre des demandes de paiement distinctes en utilisant le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), demande de paiement progressif, pour chaque élément facturable de l'annexe B – Base de paiement, sauf en ce qui concerne l'article 7.11.3 ci-dessous.
- 7.11.2 Chaque demande de paiement doit comporter :
- a) tous les renseignements exigés dans le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#);
 - b) toute information pertinente détaillée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
 - c) l'article applicable de l'annexe B – Base de paiement;
 - d) une liste des dépenses remboursables;
 - e) la description et la valeur de l'étape réclamée selon la description au contrat.
- 7.11.3 En plus des éléments mentionnés dans l'article 7.11.2 ci-dessus, le cas échéant, l'entrepreneur doit soumettre les demandes liées aux articles 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7 et 3.3 de l'annexe B – Base de paiement en une seule facture et doit ventiler :
- a) le nombre de lignes de réclamations traitées multiplié par type de frais de traitement des transactions respectif applicable;
 - b) le nombre de participants au RSSFP admissibles à l'assistance voyage d'urgence et services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger multiplié par les frais mensuels par membre;
 - c) le nombre de participants au RSSFP d'ACC admissibles aux services d'administration des remises d'ACC et les prix unitaires mensuels respectifs multiplié par les frais mensuels par membre.
- 7.11.4 Chaque demande, s'il y a lieu, doit être étayée par :
- a) une copie des feuilles de présence pour corroborer le temps de travail réclamé;
 - b) une copie des factures, des reçus et des pièces justificatives pour tous les frais directs, et tous les frais de déplacement et de subsistance;
 - c) pour les demandes soumises conformément à l'article 7.11.3 ci-dessus, le montant des frais de traitement des transactions ou le nombre de participants au régime admissibles, selon le cas, ventilé par avantage pour les articles 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7 et 3.3 de la Base de paiement, comme l'indique le point 7.11.3 ci-dessus,
 - d) un état de compte mensuel.
- 7.11.5 Les taxes applicables doivent être calculées sur la somme totale de la demande avant l'application de la retenue. Lorsque la retenue sera exigée, il n'y aura aucune taxe à payer étant donné qu'elle était exigée et payable lors des précédentes demandes de paiement progressif.
- 7.11.6 Les demandes doivent être remises comme suit :
- a) 1 copie sur le site Web sécurisé des rapports et des documents (voir l'article 4.9.9 de l'EDT);
 - b) 1 copie à l'adresse courriel générique : TPSGC.PADGARSSFPSAS-APPBPSHCPASO.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

7.11.7 L'entrepreneur ne doit pas soumettre de réclamations avant que les travaux précisés sur la réclamation soient exécutés.

7.12 Attestations et renseignements supplémentaires

7.12.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat et la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

7.12.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Manquement de la part de l'entrepreneur

L'entrepreneur comprend et convient que, lorsqu'il conclut une entente pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, cette entente doit demeurer valide pendant toute la durée du contrat. Si cette entente devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la [Liste des soumissionnaires à admissibilité limitée au Programme de contrats fédéraux](#). L'imposition d'une telle sanction par EDSC peut entraîner l'annulation du contrat.

7.13 Attestations – Marché

7.13.1 Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute attestation de la part de l'entrepreneur, ou si on constate qu'une attestation qu'il a fournie avec sa soumission comprend de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement, conformément aux dispositions du contrat en la matière.

7.13.2 Les clauses du Guide des CCUA suivantes relatives aux attestations s'appliquent au présent contrat et en font partie intégrante :

- a) A3005T (2010-08-16), Statut et disponibilité du personnel
- b) A3010T (2010-08-16), Études et expérience
- c) A3060C (2008-05-12), Attestation du contenu canadien

7.14. Lois applicables

Le marché doit être interprété et régi selon les lois en vigueur de ____ *[insérer lors de l'attribution du marché]*, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.15 Ordre de priorité des documents

En cas de contradiction dans le libellé des textes énumérés dans la liste qui suit, le libellé du document qui figure en premier dans la liste l'emporte sur celui de tout autre document figurant par la suite dans ladite liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales – Guide des CCUA 2035 (2020-05-28), Conditions générales – besoins plus complexes de services (modifiées);

- c) l'annexe A – Énoncé des travaux;
- d) l'annexe B – Base de paiement;
- e) l'annexe C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- f) l'annexe D – Exigences en matière d'assurance;
- g) l'annexe E – Volet Participation autochtone;
- h) les AT signées (y compris toutes ses annexes, le cas échéant);
- i) la soumission de l'entrepreneur datée du _____ [insérer la date de la soumission] (Si la soumission a été clarifiée ou modifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le _____ » **ou** « modifiée le _____ » et insérer la ou les dates de la ou des clarifications ou modifications).

7.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

Guide des CCUA, clause A2000C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

7.17 Assurance – exigences particulières

- a) L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe D, et il doit maintenir la protection requise en vigueur pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité aux termes du contrat ni ne la diminue.
- b) L'entrepreneur a la responsabilité de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour lui permettre de respecter ses obligations aux termes du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

7.18 Règlement des différends

- 7.18.1 Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.
- 7.18.2 Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du marché, d'informer rapidement toute autre partie des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les résoudre.
- 7.18.3 Si les parties n'arrivent pas à résoudre un différend au moyen de la consultation et de la collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le problème.
- 7.18.4 Vous trouverez des choix de services de règlement extrajudiciaire des différends sur le site Web Achats et ventes du Canada sous le titre « Règlement des différends ».

7.19 Entrepreneur – coentreprise

REMARQUE : Le présent article sera supprimé si le soumissionnaire auquel on attribue le contrat n'est pas constitué en coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cet article sera complété à l'aide de l'information contenue dans sa soumission.

- a) L'entrepreneur déclare et certifie que le nom de la coentreprise est _____ et que cette dernière est constituée des membres suivants : [une liste de tous les membres de la coentreprise se trouvant dans la soumission initiale de l'entrepreneur sera jointe au contrat].

- b) Pour ce qui est des relations entre les membres de la coentreprise, chaque membre reconnaît, déclare et garantit (selon le cas) que :
- i. _____ a été nommé en tant que « membre représentant » de la coentreprise et a pleinement l'autorité d'agir en tant qu'agent de chaque membre pour ce qui est de toutes les questions relatives au présent contrat;
 - ii. tout avis envoyé par le Canada au représentant sera considéré comme un avis envoyé à tous les membres de la coentreprise;
 - iii. toutes les sommes versées au membre représentant dans le cadre du contrat seront réputées l'avoir été à tous les membres de la coentreprise.
- c) Tous les membres conviennent que le Canada peut, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de conflit entre les membres qui, de l'avis du Canada, nuit d'une manière ou d'une autre à l'exécution des travaux.
- d) Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution de ce contrat.
- e) L'entrepreneur reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'une autre personne morale à un membre existant) constitue une cession et est visée par les dispositions des conditions générales.
- f) L'entrepreneur reconnaît que toutes les exigences du contrat en matière de sécurité et de marchandises contrôlées s'appliquent également à chaque membre de la coentreprise.

7.20 Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des affirmations concernant son expérience et ses compétences, et celles du personnel proposé dans sa soumission, qui ont donné lieu à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et garantit que toutes ces affirmations sont fidèles à la réalité et reconnaît que le Canada s'en est remis à ces affirmations pour attribuer le présent contrat. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a, et qu'il aura pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément aux tâches décrites dans ce contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

7.21 Préservation des supports électroniques

- a) L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux pour repérer les virus informatiques et les autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. Il devra informer le Canada si des médias électroniques utilisés dans le cadre des travaux renferment des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.
- b) Si, en plus des exigences en matière de production de rapports établies dans l'EDT ci-joint, des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus, ou sont effacés par accident pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'ils ne soient livrés au Canada conformément au contrat, l'entrepreneur devra immédiatement informer le chargé de projet des pertes ou dommages et les remplacer à ses frais.

7.22 Exigences en matière d'établissement de rapports

- a) Comme il est indiqué dans l'EDT et ailleurs dans le présent contrat, l'entrepreneur doit fournir des rapports au chargé de projet à la fréquence et dans le format précisés dans les présentes.
- b) Détection rapide des problèmes
 - i. L'entrepreneur doit informer immédiatement l'autorité contractante et le chargé de projet par écrit de toutes les situations ou difficultés qui, à son avis, pourraient avoir des répercussions profondes sur la portée des travaux, les résultats techniques attendus, les délais de livraison, la main-d'œuvre ou le coût pour le Canada. Nonobstant la présentation d'un tel rapport, l'entrepreneur demeure responsable de l'achèvement des travaux conformément aux conditions du présent contrat.
 - ii. Ce faisant, l'entrepreneur devra proposer un plan de mesures correctives détaillé visant à résoudre ou à atténuer les situations ou difficultés relevées. L'entrepreneur doit y indiquer les estimations détaillées quant aux augmentations de temps, de ressources ou de coûts nécessaires pour mettre en œuvre de tels plans. Les plans doivent également comprendre toutes les options raisonnables que peut envisager le Canada, préciser les coûts et les conséquences pour le Canada si aucune mesure corrective n'est prise, et accorder au Canada un délai raisonnable pour étudier ces options et obtenir toute autorisation de financement supplémentaire.
 - iii. L'entrepreneur ne pourra pas réclamer de frais supplémentaires engagés pour la correction d'un problème qui n'a pas été signalé de la manière décrite ci-dessus dans les 7 jours ouvrables suivant son occurrence (ou dans un délai plus long, sous réserve de l'approbation préalable du chargé de projet), et il devra résoudre le problème à ses frais.

7.23 Accès aux biens et aux installations du Canada

- a) Les biens, les installations, le matériel, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas forcément à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur souhaite y avoir accès, il doit le signaler au chargé de projet. Sauf indication contraire explicite dans le contrat, le Canada n'a pas l'obligation de fournir l'une ou l'autre des ressources précitées à l'entrepreneur. Si le Canada choisit, à sa discrétion, de rendre accessibles ses installations, son équipement, ses documents et son personnel à l'entrepreneur afin que ce dernier puisse exécuter les travaux, le Canada peut demander un rajustement de la Base de paiement, et des exigences additionnelles en matière de sécurité peuvent s'appliquer.
- b) Les employés de l'entrepreneur relèvent de l'entrepreneur et sont payés par lui pour les services rendus. Lorsque l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses agents fournissent des services dans les locaux du gouvernement dans le cadre de ce contrat et que les locaux en question ne sont plus accessibles en raison, notamment d'une évacuation, d'une fermeture des bureaux du gouvernement, d'une grève ou d'un lock-out, et que, par conséquent, aucun travail n'est accompli par suite de cette fermeture ou de l'accès impossible aux locaux, le Canada n'assumera pas la responsabilité du paiement à l'entrepreneur pour la période de fermeture ou pour la période pendant laquelle l'accès aux locaux n'était pas possible.

7.24 Services de transition

- a) Il est entendu avec l'entrepreneur que, durant la période menant à la fin de la période du contrat et pendant les six mois suivants, il mettra tout en œuvre pour aider le Canada à effectuer la transition du présent contrat vers un nouveau contrat avec un autre fournisseur.

- b) L'entrepreneur coopérera avec le chargé de projet et le nouvel entrepreneur pour assurer une transition sans heurt, le maintien des services, y compris le transfert de données, ainsi que la réduction progressive des services fournis conformément à l'article 5 de l'EDT sur les exigences de la phase de clôture.
- c) Les dispositions de la clause s'appliqueront à toutes les données techniques, comme les guides, les manuels d'entretien, ou toute autre information requise pour assurer la prestation du RSSFP, dont il est question aux présentes.

7.25 Collecte et utilisation de renseignements personnels par l'entrepreneur

- a) Interprétation : Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent :
 - i. « **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement qui concerne un individu, y compris le type de renseignements décrit dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
 - ii. « **Dossier** » désigne un exemplaire papier ou des données sous forme lisible par machine.
- b) **Contrôle des renseignements personnels et des dossiers** : Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur aura accès à des renseignements personnels ou en recueillera. L'entrepreneur reconnaît qu'il n'a aucun droit sur ces renseignements personnels ou dossiers. L'entrepreneur convient de seulement créer, recueillir, recevoir, gérer, consulter utiliser, conserver et éliminer des renseignements personnels et des dossiers conformément au contrat. L'entrepreneur doit rendre disponibles, sur demande du chargé de projet, tous les renseignements personnels et dossiers dans un format acceptable pour le chargé de projet.
- c) **Utilisation des renseignements personnels** : L'entrepreneur ne doit utiliser les renseignements personnels et les dossiers que pour exécuter les travaux. À moins d'exception, si l'entrepreneur (ou quelqu'un à qui il donne accès aux renseignements personnels) utilise les renseignements personnels pour ses propres besoins ou s'il rassemble, vend, utilise, copie, divulgue, élimine ou détruit des renseignements personnels ou des dossiers, ce sera considéré comme un manquement au contrat.
- d) **Collecte de renseignements personnels** :
 - i. Si le Canada demande à l'entrepreneur d'obtenir des renseignements personnels pour exécuter les travaux, il ne doit recueillir que les renseignements personnels requis à cette fin. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès de l'individu concerné, sauf dans le cas où l'individu l'autorise à obtenir les renseignements auprès d'un tiers. L'entrepreneur doit ensuite informer l'individu (au moment de l'obtention des renseignements ou préalablement) de ce qui suit :
 1. les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
 2. les usages qui seront faits des renseignements personnels recueillis;
 3. la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou, s'il existe une obligation juridique de divulguer les renseignements personnels, les fondements de cette obligation juridique;
 4. l'intéressé a le droit d'accéder à ses renseignements personnels et d'y apporter des corrections;

5. les renseignements personnels feront partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), tout comme l'information concernant l'institution fédérale qui gère le fichier de renseignements personnels, si le chargé de projet a fourni ces renseignements à l'entrepreneur.
 - ii. Les employés de l'entrepreneur doivent s'identifier auprès des personnes à qui ils demandent des renseignements personnels et doivent leur offrir un moyen de vérifier qu'ils travaillent bel et bien au nom du Canada et sont autorisés à recueillir les renseignements personnels.
 - iii. Si le chargé de projet l'exige, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels, ou un texte dans le cas de collecte de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne peut pas utiliser le formulaire ou le texte tant que le chargé de projet ne l'a pas approuvé. Il doit aussi obtenir le consentement du chargé de projet avant de modifier le formulaire ou le texte.
 - iv. Si, lors de la collecte de renseignements personnels auprès d'un individu, l'entrepreneur sait ou soupçonne que cet individu n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, l'entrepreneur doit demander des directives au chargé de projet.
- e) Assurer l'exactitude, la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels :**
L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière de protection des renseignements personnels établies dans l'article 4.13 de l'EDT.
- f) Emplacement des dossiers :** Tous les dossiers doivent être stockés au Canada, qu'ils soient en version papier ou électronique, à moins d'une autorisation préalable écrite du chargé de projet. L'entrepreneur reconnaît qu'il est interdit de stocker des renseignements personnels, en format numérique ou autre, dans tout endroit où les lois permettent à un gouvernement étranger, à ses représentants ou à une autre personne de cet endroit d'accéder à ces renseignements personnels sans avoir obtenu au préalable une autorisation écrite du chargé de projet.
- g) Nomination d'un agent de protection de la vie privée :** Conformément à l'article 3.13.2 de l'EDT, l'entrepreneur doit nommer un agent principal responsable de la protection de la vie privée qui agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de son agent de protection de la vie privée au chargé de projet dans les 15 jours civils suivant l'attribution du contrat.
- h) Obligation de présenter des rapports trimestriels :** Dans un délai de 30 jours civils suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; octobre-décembre), l'entrepreneur doit présenter ce qui suit au chargé de projet :
- i. une description de toutes les nouvelles mesures prises par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (par exemple, un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur);
 - ii. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande d'une personne (y compris le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée);

- iii. les détails de toute plainte reçue de la part de personnes concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur.
- i) **Vérification** : Le Canada peut vérifier la conformité de l'entrepreneur au présent article. Sur demande, l'entrepreneur doit donner au Canada l'accès à ses locaux et aux renseignements personnels et dossiers en tout temps jugé raisonnable. Si le Canada relève des lacunes au cours d'un audit, l'entrepreneur doit immédiatement les corriger à ses propres frais.
- j) **Obligations réglementaires** : L'entrepreneur reconnaît que le Canada est tenu de traiter tous les renseignements personnels et dossiers conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*. L'entrepreneur convient de se conformer aux exigences établies par l'autorité contractante qui sont requises pour permettre au Canada de remplir ses obligations aux termes de ces lois et de toute autre loi qui entre en vigueur lorsqu'il y a lieu.
- k) **Engagements écrits** : L'entrepreneur devra s'assurer que ses employés, mandataires et sous-traitants sont informés du caractère confidentiel des renseignements personnels et qu'ils sont tenus, par des engagements écrits, d'en préserver la confidentialité de les traiter conformément au présent contrat et aux lois canadiennes selon les exigences prévues dans l'article 4.14.27.
- l) **Autres lois relatives à la protection de la vie privée** : L'entrepreneur reconnaît que ses obligations aux termes du contrat s'ajoutent à toutes celles que lui impose la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* ou une loi similaire en vigueur dans une province ou un territoire du Canada. Si l'entrepreneur estime que l'une ou l'autre des obligations du contrat l'empêche de s'acquitter de ses obligations aux termes de ces lois, il doit immédiatement informer le chargé de projet de la disposition du contrat et de l'obligation de la loi qu'il considère comme contradictoires.
- m) **Élimination des dossiers et remise des dossiers au Canada** : L'entrepreneur doit se conformer aux exigences énoncées dans les articles 4.15, Conservation des dossiers et de la documentation, et 5.1.4, Activités de transition et de déclasserement, de l'EDT.
- n) **Obligation de divulguer les renseignements personnels, s'il y a lieu** : Avant de divulguer tout renseignement personnel conformément à toute loi, à tout règlement ou à toute ordonnance rendue par une cour de justice, un tribunal ou une entité administrative compétente, l'entrepreneur doit immédiatement informer le chargé de projet afin de lui permettre de participer aux procédures pertinentes.
- o) **Exception** : Les obligations énoncées dans le présent article ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont déjà du domaine public, du moment qu'ils ne sont pas devenus du domaine public (y compris par inadvertance) à la suite d'une faute ou d'une omission de l'entrepreneur, de l'un de ses sous-traitants, agents ou représentants ou de l'un ou de leurs employés.
- p) **Manquement au contrat** : Si l'entrepreneur ou ses sous-traitants sont incapables de respecter les exigences en matière de protection des renseignements personnels et le plan de protection des renseignements personnels remis au chargé de projet dans la soumission ou omettent de s'y conformer, ou si une vérification menée par le chargé de projet ou ses mandataires révèle que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, le Canada peut souligner ce manquement au contrat, et l'autorité contractante peut le résilier en vertu de la clause de résiliation du contrat pour manquement (article 29 de la clause 2035 [2020-05-28], Conditions générales - besoins plus complexes de services, du Guide des CCUA.

7.26 Services professionnels – Ressources

- a) L'entrepreneur doit fournir, en fonction des services demandés par le Canada dans une AT, des services professionnels relatifs aux besoins indiqués dans l'EDT. Pour être en mesure d'offrir ces services professionnels sur demande, l'entrepreneur doit pouvoir compter sur une équipe d'experts, y compris les personnes désignées à l'appendice 2 de l'EDT.
- b) Lorsque le Canada détermine le besoin d'une ressource (y compris toute ressource tenue aux termes du contrat d'être disponible immédiatement suivant l'attribution du contrat ou lorsqu'une AT est émise), l'entrepreneur doit mettre cette ressource à la disposition du Canada dans les dix jours ouvrables (ou tout autre délai approuvé par le chargé de projet).
- c) Si un individu exécutant des travaux dans le cadre du contrat doit être remplacé (il faut se conformer dans tous les cas aux exigences stipulées à la section 8 du document 2035 des Conditions générales – besoins plus complexes de services, intitulée « Remplacement d'individus spécifiques »), l'entrepreneur doit fournir les services d'un remplaçant dans les dix jours ouvrables (ou tout autre délai approuvé par le chargé de projet) suivant le départ de l'individu (ou, si c'est le Canada qui a demandé le remplacement, dans les dix jours ouvrables suivant la demande de remplacement signifiée par le Canada).
- d) Tous les membres du personnel de l'entrepreneur doivent posséder les qualifications décrites dans le contrat (y compris celles portant sur l'expérience, les titres professionnels, les études et les compétences linguistiques), et ils doivent être en mesure de fournir les services exigés dans les délais prescrits dans le contrat.
- e) S'il doit remplacer du personnel, l'entrepreneur doit donner au chargé de projet un avis écrit d'au moins dix jours ouvrables, mais un avis de 30 jours serait préférable. Les remplaçants doivent posséder des qualifications jugées acceptables par le chargé de projet et doivent être approuvés par ce dernier au préalable. Le chargé de projet se réserve le droit de faire passer une entrevue (sans frais pour le Canada) aux employés affectés au projet.
- f) Si l'entrepreneur ne remplit pas toutes les obligations prévues au présent article ou ne peut pas fournir un produit livrable ou terminer une tâche décrite dans le contrat dans les délais prescrits, le Canada peut, indépendamment de toute autre mesure pouvant être prise par le Canada aux termes du contrat ou de la loi, informer l'entrepreneur de la nature de la défaillance et exiger que ce dernier fournisse au chargé de projet, dans les dix jours ouvrables, un plan écrit décrivant les mesures que l'entrepreneur entend prendre pour remédier au problème. L'entrepreneur doit préparer le plan et le mettre en œuvre à ses propres frais.

7.27 Règlement des différends

- a) En cas de différend découlant du présent contrat ou lié à celui-ci, les parties conviennent de se rencontrer afin de chercher à régler le différend par la négociation ou un autre processus approprié de règlement des différends acceptable par les deux parties, avant de recourir à l'action judiciaire.
- b) Tous les renseignements échangés au cours de cette rencontre ou de tout processus ultérieur de règlement des différends devront être considérés comme des renseignements communiqués « sous toute réserve » aux fins de négociation en vue d'une entente, et devront être considérés comme des renseignements à caractère confidentiel par les parties et leurs représentants, à moins que la loi ne le prévoit autrement. Toutefois, les éléments de preuve qui seraient normalement admissibles ou communicables ne devraient pas être rendus inadmissibles ou non communicables parce qu'ils ont été utilisés pendant la procédure de règlement des différends.

- c) L'article 7.27 relatif au règlement des différends n'aura aucune incidence sur les droits d'annulation ou de résiliation du Canada qui sont compris dans le présent contrat

7.28 Subrogation

L'entrepreneur, au nom du Canada, sauf indication contraire de la part du chargé de projet, prend toutes les mesures ou réalise les activités raisonnables requises ou jugées prudentes sur le plan commercial pour préserver ou exercer le droit du Canada, s'il en est, d'être subrogé aux droits d'un participant relativement à toute question qui fait ou a fait l'objet d'une réclamation admissible, et pour s'efforcer d'obtenir ou de détenir ces droits à l'égard desquels le Canada prend les mesures nécessaires à l'acquiescement ou au respect des droits de subrogation par un intervenant autre que l'établissement responsable des procédures judiciaires, ou en faisant appel à un conseiller juridique aux fins du respect de tels droits, à moins de recevoir une directive ou une autorisation distincte du procureur général du Canada.

7.29 Validation et vérification indépendantes

- a) Il est entendu et convenu que le Canada peut décider de conclure un contrat avec un tiers, soit un entrepreneur en validation et en vérification indépendantes (VVI) choisi par le Canada, pour assurer la prestation de services de vérification et de validation à l'appui du besoin de SAS du RSSFP.
- b) Il est convenu que l'entrepreneur doit appuyer la prestation des services de vérification et de validation offerts par tout entrepreneur en VVI dont les services auront été retenus. Les modalités de communication sont les suivantes :
- l'entrepreneur en VVI ne relève que du chargé de projet de qui il reçoit des directives et à qui il formule ses recommandations, sauf s'il a été embauché par l'entrepreneur;
 - l'entrepreneur doit désigner une personne-ressource pour le personnel de l'entrepreneur en VVI, et doit aviser le Canada par écrit de tout changement;
 - l'entrepreneur en VVI n'est pas tenu de fournir des plans de travail ou des calendriers, ou toute autre forme de documentation ou d'information, à l'entrepreneur.
- c) L'entrepreneur doit mettre à la disposition de l'entrepreneur en VVI un espace de travail temporaire pouvant accueillir un maximum de trois (3) personnes et lui fournir l'accès au matériel de travail relatif au projet du RSSFP comme la documentation, les logiciels et les calendriers, qui sont normalement fournis au personnel de l'entrepreneur responsable de l'assurance de la qualité.

7.30 Entente de coentreprise

[Le présent article sera supprimé si l'entrepreneur n'est pas constitué en coentreprise.]

Afin de confirmer leur acceptation des modalités du présent contrat, Sa Majesté et l'entrepreneur (par l'entremise de son mandataire, le membre principal de la coentreprise) ont signé la page couverture du contrat. Afin de confirmer que tous les membres de la coentreprise sont des parties au présent contrat et sont responsables conjointement, individuellement et solidairement de l'exécution de tous les travaux, chaque membre de la coentreprise, y compris le membre principal, a signé ci-dessous.

[Inscrire le nom légal complet du membre principal]

Par l'entremise de son signataire autorisé,

Nom du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

Titre du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

[Inscrire le nom légal complet du second membre]

Par l'entremise de son signataire autorisé,

Nom du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

Titre du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

[Inscrire le nom légal complet du troisième membre – au besoin, ajouter ou enlever des blocs de signature de manière à ce que chaque membre de la coentreprise puisse signer le contrat]

Par l'entremise de son signataire autorisé,

Nom du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

Titre du signataire autorisé (en lettres moulées) : _____

7.31 Attestation du contenu canadien

- a) L'entrepreneur déclare que l'attestation du contenu canadien qui a été fournie par l'entrepreneur est exacte et complète et que les produits, les services ou les deux devant être fournis conformément au contrat sont conformes à la définition contenue dans la clause A3050T (2018-12-06), Définition du contenu canadien.
- b) L'entrepreneur doit conserver des dossiers et des documents appropriés sur l'origine des produits, des services ou les deux fournis au Canada. Sauf avec autorisation préalable écrite de l'autorité contractante, l'entrepreneur ne peut pas disposer des dossiers ou des documents pendant une période de six (6) années à partir de la dernière des dates suivantes : la date du paiement final dans le cadre du contrat, ou la date du règlement de toute plainte ou de tout litige dans le cadre du contrat. Au cours de cette période de rétention, tous les dossiers et documents devront être en tout temps accessibles pour des audits, des inspections et des examens par les représentants du Canada, qui pourront en tirer des copies ou des extraits. L'entrepreneur doit fournir toutes les installations nécessaires à ces audits, inspections et examens ainsi que tous les renseignements sur les dossiers et documents exigés par les représentants du Canada de temps à autre.
- c) La présente clause ne doit pas être interprétée de façon à limiter les droits et recours que le Canada pourra par ailleurs avoir aux termes du contrat.

7.32 Investissement ciblé

Un investissement ciblé (IC) est un mécanisme visant à encourager l'élaboration de solutions novatrices et efficaces pour traiter les problèmes et lacunes imprévus liés à ce besoin. Le recours à un IC n'est pas garanti; ce dernier sera utilisé au besoin. Le processus se déroulera comme suit :

- a) L'autorité contractante présentera à l'entrepreneur un besoin en investissement ciblé (par l'entremise d'une description de tâche sur un formulaire d'AT), ce qui inclura, au moins, les éléments suivants :
 - i. la description du problème;
 - ii. la description du résultat désiré;
 - iii. le mode de paiement;
 - iv. la base de paiement.
- b) Si l'entrepreneur accepte le besoin en IC, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante, dans un délai de 30 jours civils à compter de la date à laquelle l'autorité contractante a communiqué à l'entrepreneur ledit besoin, un plan provisoire expliquant comment il envisage

d'atteindre le résultat désiré énoncé dans le besoin en IC. Le plan provisoire doit inclure une description de la façon dont le Canada déterminera, de manière objective et quantifiable, si le résultat désiré a été atteint, le calendrier proposé, et une répartition détaillée des prix indiquant les coûts directs ainsi que le profit et les frais généraux.

- c) Si l'autorité contractante n'approuve pas le plan provisoire, elle collaborera avec l'entrepreneur afin de parvenir à un plan mutuellement acceptable.
- d) Si l'entrepreneur le souhaite, il peut soumettre une proposition d'IC aux fins d'examen par l'autorité contractante. La proposition doit comprendre les éléments suivants :
 - i. la description du problème;
 - ii. la description du résultat désiré;
 - iii. la description de la façon dont le Canada pourrait déterminer, de façon objective et quantifiable, si le résultat désiré a été atteint;
 - iv. le calendrier proposé;
 - v. une répartition détaillée des prix indiquant les coûts directs ainsi que le profit et les frais généraux.
- e) L'approbation d'un IC, que ce dernier soit demandé par le Canada ou proposé par l'entrepreneur, reste à la discrétion de l'autorité contractante.
- f) L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux tant que l'autorité contractante n'a pas accepté et approuvé le plan, et autorisé l'AT connexe selon les dispositions applicables de l'article 7.2, Autorisation de tâches. L'entrepreneur reconnaît que les travaux réalisés avant la réception d'une AT par l'autorité contractante seront effectués à ses propres risques.

7.33 Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)

REMARQUE : Pendant la période de publication de l'appel d'offres, les soumissionnaires sont encouragés, le cas échéant, à soumettre une question visant à confirmer si une autre norme, plateforme, méthodologie ou un système équivalent est acceptable pour le Canada en ce qui concerne la mesure, le suivi et la déclaration des objectifs de réduction des émissions de GES de l'entrepreneur sélectionné. La question devrait fournir suffisamment de détails sur la manière dont l'autre approche répondrait aux exigences du Canada.

7.33.1 PHASE DE DÉMARRAGE

7.33.1.1 Inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES) – ISO 14064-1

Avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, l'entrepreneur doit avoir mis en place les systèmes et processus nécessaires pour dresser l'inventaire de ses émissions de GES conformément à la norme ISO 14064-1. Le Protocole des GES : une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et du World Resources Institutes (WRI) constitue une solution de rechange acceptable à la norme ISO 14064-1.

7.33.1.2 Vérification de l'inventaire des émissions de GES – ISO 14064-3

Avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, l'entrepreneur doit avoir mis en place les systèmes et processus nécessaires à la vérification annuelle de son inventaire d'émissions de GES par un tiers accrédité conformément à la norme ISO 14064-3. La Norme

internationale des missions d'assurance (ISAE) 3410 : Missions d'assurance relatives aux bilans des GES constituent une solution de rechange acceptable à la norme ISO 14064-3.

7.33.2 PHASE D'EXPLOITATION ET PHASE DE CLÔTURE

7.33.2.1 Établissement des cibles de réduction des émissions de GES

- a) L'entrepreneur doit établir un ou plusieurs objectifs à long terme de réduction des émissions de GES pour les émissions de catégories 1 et 2 et s'efforcer de les atteindre, conformément aux objectifs définis dans l'Accord de Paris
https://unfccc.int/sites/default/files/french_paris_agreement.pdf.
 - i. Les émissions de la catégorie 1 sont des émissions directes provenant de sources privées ou contrôlées (comme les installations et véhicules de l'entreprise).
 - ii. Les émissions de la catégorie 2 sont des émissions indirectes provenant de la production d'énergie achetée (comme l'électricité, la vapeur, le chauffage et le refroidissement achetés pour l'usage personnel).
- b) L'entrepreneur doit établir ses objectifs soit d'après les engagements pris par le Canada dans l'Accord de Paris (<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/ecologiser-gouvernement/strategie.html>), soit d'après des objectifs scientifiques (<https://sciencebasedtargets.org/> en anglais seulement).
- c) Dans les 90 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit documenter son ou ses objectifs de réduction des émissions de GES pour les émissions de catégories 1 et 2 dans un document de stratégie écologique d'entreprise et le publier sur le site Web sécurisé des rapports et des documents (voir article 4.9 de l'EDT. Le document de réponse de l'entrepreneur au Carbon Disclosure Project (projet de divulgation des émissions de carbone) est une solution de rechange acceptable au document de la stratégie écologique de l'entreprise.
- d) Dans le cas où le site Web sécurisé des rapports et des documents n'est pas disponible à la date à laquelle le ou les objectifs de réduction des émissions de GES doivent être publiés, l'entrepreneur doit envoyer son document de stratégie écologique d'entreprise par courriel au responsable des achats écologiques. Comme suivi obligatoire, l'entrepreneur doit publier le document de la stratégie écologique de l'entreprise sur le site Web sécurisé des rapports et des documents dans les 14 jours civils suivant la date à laquelle le site redevient disponible.
- e) L'entrepreneur doit informer le responsable des achats écologiques par courriel de toute modification des objectifs de réduction des émissions de GES établis dans le document de la stratégie écologique de l'entreprise. Cet avis doit être transmis au responsable des achats écologiques dans les 14 jours civils suivant une telle modification. Par la suite, le document de la stratégie écologique de l'entreprise mis à jour doit être publié sur le site Web sécurisé des rapports et des documents dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle les modifications ont été apportées.

7.33.2.2 Vérification de l'inventaire des émissions de GES

- a) Conformément à l'article 7.33.1.2 ci-dessus, à compter de la deuxième année civile suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit faire vérifier son inventaire et sa réduction des émissions de GES pour l'année civile précédente par un tiers « accrédité » et indépendant dans les 180 jours civils suivant la fin de l'année civile visée par la vérification. « Accrédité » signifie reconnu par un organisme d'accréditation des GES comme l'American National

Standards Institute (ANSI), le California Resources Board (CARB), le Conseil canadien des normes (CCN) et le Conseil des normes internationales d'audit et d'assurance.

- b) Une fois que l'entrepreneur a obtenu les résultats de la vérification de l'inventaire du tiers indépendant, il doit les publier sur le site Web sécurisé des rapports et des documents dans un délai de 14 jours civils.

7.33.2.3 Déclaration de l'inventaire des émissions de GES

À partir de la deuxième année civile suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit présenter son inventaire des émissions de GES vérifié pour l'année civile précédente au Carbon Disclosure Project ou à une plateforme de divulgation publique volontaire équivalente.

7.33.2.4 Divulgation publique de l'inventaire des émissions de GES

- a) L'entrepreneur doit rendre public son inventaire vérifié des émissions de GES de l'année civile précédente dans les 30 jours civils suivant sa publication sur le site Web sécurisé des rapports et des documents. La manière dont les résultats en matière de réduction des émissions de GES sont divulgués est laissée à la discrétion de l'entrepreneur. Il peut s'agir d'une publication sur son site Web d'entreprise ou d'une inclusion dans son rapport annuel, par exemple.
- b) L'entrepreneur doit informer le responsable des achats écologiques par courriel lorsque son inventaire vérifié des émissions de GES de l'année civile précédente a été rendu public, en précisant de quelle manière.

ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

L'annexe A et l'ensemble des annexes et appendices suivants sont fournis sous pli séparé :

- Appendice 1 de l'annexe A – Survol de la directive du RSSFP
- Appendice 2 de l'annexe A – Catégories de ressources contractuelles et besoins
- Appendice 3 de l'annexe A – Catégories de rapport type et exemples
 - Pièce jointe 1 de l'appendice 3 – Modèle d'audit de l'exercice à ce jour
 - Pièce jointe 2 de l'appendice 3 – Modèle de demande de règlement et de population
 - Pièce jointe 3 de l'appendice 3 – Modèle d'audit au bureau et sur place
 - Pièce jointe 4 de l'appendice 3 – Modèle financier
 - Pièce jointe 5 de l'appendice 3 – Modèle des activités mensuelles
 - Pièce jointe 6 de l'appendice 3 – Modèle d'enquête du RSSFP
- Appendice 4 de l'annexe A – Éléments de données du RSSFP
- Appendice 5 de l'annexe A – Acronymes et glossaire
- Appendice 6 de l'annexe A – Fichiers d'admissibilité des participants au RSSFP, formats et fréquences
- Appendice 7 de l'annexe A – Livrables
- Appendice 8 de l'annexe A – Stratégie de journalisation des événements du gouvernement du Canada

ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT

1.0 GÉNÉRAL

- 1.1 La présente annexe B vise à décrire le cadre et la structure de frais sur lesquels se fondera le Canada pour établir les paiements à verser à l'Entrepreneur pour les travaux exécutés en vertu du Contrat. Le cadre et la structure de frais demeureront en vigueur pour la durée du Contrat, y compris pour les périodes d'option s'il y a lieu.
- 1.2 Tous les services et les produits livrables doivent être fournis FAB destination, droits de douane et taxes d'accise du Canada inclus, le cas échéant.
- 1.3 La ventilation détaillée des coûts présentée dans la proposition financière de l'Entrepreneur fait partie intégrante du Contrat et servira au besoin de fondement pour la conduite des négociations entourant tout amendement au Contrat ou Autorisation de tâches ultérieure.

2.0 FRAIS POUR LA PHASE DE DÉMARRAGE

2.1 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (*à déterminer au moment de l'Attribution du contrat*) pour l'exécution de toutes les exigences du travail relatives à l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres conformément à l'article 3.4 de l'EDT. Les frais totaux pour les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements d'étape A ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape A, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape A			
Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ “	“ “	“ “
3	“ “	“ “	“ “

Calendrier des paiements d'étape A			
Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
4	“ “	“ “	“ “
5	“ “	“ “	“ “
Total	____ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape A	

2.2 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (*à déterminer au moment de l'Attribution du contrat*) pour l'exécution de toutes les exigences du travail relatives à l'Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs conformément à l'article 3.5 de l'EDT. Les frais totaux pour les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements des jalons B ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape B, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape B			
Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ “	“ “	“ “
3	“ “	“ “	“ “
4	“ “	“ “	“ “
5	“ “	“ “	“ “
Total	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape B	

2.3 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres (article 3.10 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (à déterminer au moment de l'Attribution du contrat) pour l'exécution de toutes les exigences du travail relatives à l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres conformément à l'article 3.10 de l'EDT. Les frais totaux pour les Services de communication et d'information destinés aux membres ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements d'étape C ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape C, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape C			
Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres (article 3.10 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Paiements d'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Liste des produits livrables associés à chaque paiement d'étape (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ “	“ “	“ “
3	“ “	“ “	“ “
4	“ “	“ “	“ “
5	“ “	“ “	“ “
Total	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape C	

2.4 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (article 3.11 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (à déterminer au moment de l'Attribution du contrat) pour l'exécution de toutes les exigences du travail relatives à l'organisation des services de communication et d'information destinés aux Fournisseurs conformément à l'article 3.11 de l'EDT. Les frais totaux pour les services de communication et d'information destinés aux Fournisseurs ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements d'étape D ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape D, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape D			
Organisation des services de communication et d'information destinés aux Fournisseurs (article 3.11 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	____ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ “	“ “	“ “
3	“ “	“ “	“ “
4	“ “	“ “	“ “
5	“ “	“ “	“ “
Total	____ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape D	

2.5 Organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (à déterminer au moment de l'Attribution du contrat) pour l'exécution de toutes les exigences du travail relatives à l'Organisation de la sécurité conformément à l'article 3.15 de l'EDT. Les frais totaux pour les Services de la sécurité ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements d'étape E ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape D, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape E			
Organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT)			
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ “	“ “	“ “
3	“ “	“ “	“ “
4	“ “	“ “	“ “
5	“ “	“ “	“ “
Total	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape E	

2.6 Toutes les exigences restantes de la Phase de démarrage (combinées) (articles 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16 et 3.17 de l'EDT)

L'Entrepreneur sera payé le prix de lot ferme total tout compris de _____ \$ (à déterminer au moment de l'Attribution du contrat) pour l'exécution de toutes les exigences restantes de la Phase de démarrage, conformément aux articles 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16 et 3.17 de l'EDT). Les frais totaux pour les exigences restantes de la Phase de démarrage ont été répartis en fonction des frais de chaque composante des étapes qui seront dans chaque cas versés au moment de la livraison et de l'acceptation de chaque produit livrable connexe de l'étape, conformément au Calendrier des paiements d'étape F ci-dessous.

Nota – Le Calendrier des paiements d'étape D, conformément à la soumission financière du soumissionnaire retenu, sera inséré à l'Attribution du contrat.

Calendrier des paiements d'étape F			
Toutes les autres exigences de la Phase de démarrage (combinées)			
i. Lancement du contrat (article 3.2 de l'EDT), ii. Organisation des services de traitement et de paiement des demandes (article 3.3 de l'EDT), iii. Organisation des services de gestion financière et contrôles (article 3.6 de l'EDT), iv. Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (article 3.7 de l'EDT),		v. Organisation du programme d'assurance de la qualité (article 3.8 de l'EDT), vi. Organisation des services de production de rapports (article 3.9 de l'EDT), vii. Élaboration du Plan de continuité des activités (article 3.12 de l'EDT), viii. Organisation des facteurs relatifs à la vie privée (article 3.13 de l'EDT), ix. Élaboration de la documentation technique et administrative (article 3.14 de l'EDT), x. Migration des données (article 3.16 de l'EDT), xi. Organisation des services d'administration des remises d'ACC (article 3.17 de l'EDT)	
« A »	« B »	« C »	« D »
Numéro de l'étape	Prix fixe ferme du paiement de l'étape	Produits livrables connexes (inclure le renvoi applicable à l'appendice 7 de l'annexe A, c.-à-d. la liste de vérification des produits livrables de la Phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Liste à insérer au moment de l'Attribution du contrat	4. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 5. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat 6. Date à insérer au moment de l'Attribution du contrat
2	“ ”	“ ”	“ ”
3	“ ”	“ ”	“ ”
4	“ ”	“ ”	“ ”
5	“ ”	“ ”	“ ”
Total	___ \$ à insérer au moment de l'Attribution du contrat (somme totale des étapes ci-dessus)	Prix fixe total ferme du Calendrier des paiements d'étape F	

2.7 Les frais de la Phase de démarrage énoncés à l'article 2.0 sont des « frais uniques » qui ne sont pas assujettis aux dispositions relatives à l'indexation des prix de l'article 4.0 du présent document.

3.0 PHASE OPÉRATIONNELLE ET PHASE DE CONCLUSION

3.1 Début de la première année de la Phase Opérationnelle

La première année de la Phase Opérationnelle commencera à 00h00 (heure de l'Est) à la date de préparation des opérations et se terminera exactement 12 mois plus tard à 24h00 (heure de l'Est).

3.2 Frais de traitement des transactions

- a) L'Entrepreneur se verra payer un prix ferme, tout compris, pour chaque ligne de demande traitée pour :
- i. chaque transaction de ligne de demande électronique pour les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales, les Membres et les Autres Fournisseurs);
 - ii. chaque transaction de ligne de demande sur papier (pour les DIN et les fournitures médicales et les fournitures non liées à un DIN ou à des fournitures médicales);
 - iii. chaque demande électronique annulée et rejetée.

NOTA - Les Autres Fournisseurs comprennent tous les fournisseurs, à l'exception des Fournisseurs de pharmacies et des Fournisseurs de fournitures médicales pas voie électronique, qui soumettent une demande par voie électronique en vue d'un paiement en vertu des dispositions du RSSFP (p. ex. Fournisseurs de services paramédicaux par voie électronique, Fournisseurs d'hôpitaux par voie électronique).

- b) L'Entrepreneur se verra payer un prix mensuel ferme, tout compris, pour chaque Membre admissible du RSSFP au titre des services d'Assistance voyage d'urgence et des services de traitement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger.
- c) Ces frais de traitement des lignes de demande compteront pour l'ensemble des travaux à exécuter établis en vertu du Contrat, exception faite des composantes de travail qui suivent, qui seront facturées en fonction des éléments des frais correspondants de la base de paiement, tels qu'ils sont énumérés ci-dessous et décrits plus en détail dans les présentes :
- i. Article 2.0 – Frais pour la Phase de démarrage;
 - ii. Article 3.3 – Frais des services d'administration des remises d'ACC;
 - iii. Article 3.4 – Travaux rattachés à des Autorisations de tâches;
 - iv. Article 3.5 – Frais de Phase de conclusion;
 - v. Article 5.0 – Primes d'incitation au rendement (PIR) de la Phase de démarrage.
- d) Aux fins du calcul des frais de traitement des lignes de demande, les volumes de lignes de demande (faites sur papier ou par voie électronique) traitées ne comprendront pas les lignes se rapportant à des demandes retournées à la suite d'une erreur commise par l'Entrepreneur (ou le sous-traitant).

3.2.1 Frais de traitement des transactions – Lignes de demandes par voie électronique – Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les lignes de demandes faites par voie électronique :

Phase opérationnelle			
Prix par ligne de demande électronique traitée – Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.2 Frais de traitement des lignes de demandes faites par voie électronique : Membres

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les lignes de demandes faites par voie électronique :

Phase opérationnelle			
Prix par ligne de demande électronique traitée – Membres			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.3 Frais de traitement des transactions – Lignes de demandes par voie électronique – Autres Fournisseurs

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les lignes de demandes faites par voie électronique :

Phase opérationnelle			
Prix par ligne de demande électronique traitée – Autres Fournisseurs			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.4 Frais de traitement des transactions – Lignes de demandes sur papier – DIN et fournitures médicales

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les lignes de demandes liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier

Phase opérationnelle			
Prix par ligne de demande sur papier traité – DIN et fournitures médicales			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.5 Frais de traitement des transactions – Lignes de demandes sur papier – Non liées à un DIN ou à des fournitures médicales

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les lignes de demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier.

Phase opérationnelle			
Prix par ligne de demande sur papier traité – Non liée à un DIN ou à des fournitures médicales			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.6 Frais de traitement des transactions – Demandes par voie électronique rejetées et annulées.

L'Entrepreneur se verra payer le prix de traitement ferme tout compris, indiqué ci-dessous pour les demandes annulées et rejetées faites par voie électronique :

Phase opérationnelle			
Prix par demande électronique annulée et refusée			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.7 Frais pour l'Assistance voyage d'urgence et les Services de traitement et paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger

3.2.7.1 L'Entrepreneur se verra payer les frais mensuels fermes tout compris applicables pour l'Assistance voyage d'urgence et les Services de traitement et de paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger suivants pour chaque année de la Phase opérationnelle du Contrat, comme indiqué ci-dessous. La cotisation mensuelle totale est basée sur le nombre d'adhérents au RSSFP (tel que déterminé au point 3.2.7.2 ci-dessous), quel que soit le montant de l'utilisation de l'assistance-voyage en cas d'urgence et de la demande de remboursement à l'étranger par le Membre.

Phase opérationnelle			
Assistance voyage d'urgence et Services de traitement et paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger			
Frais mensuels par Membre			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.2.7.2 Méthodologie pour déterminer les frais pour l'Assistance voyage d'urgence et les services de traitement et paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger.

- a) Première année de la Phase opérationnelle, premier mois : Pour le premier mois de la première année de la Phase opérationnelle, l'Entrepreneur calculera ses frais mensuels

par Membre pour l'Assistance voyage d'urgence et les services de traitement et de paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger comme suit :

- i. en multipliant les frais mensuels par Membre applicables indiqués dans le tableau ci-dessus;
 - ii. par le nombre total de Membres admissibles indiqué dans les fichiers d'admissibilité fournis à l'Entrepreneur par le Canada au cours de la Phase de démarrage (article 3.4.1.1 de l'EDT).
- b) De la 1^{re} à la 4^e année de la Phase opérationnelle (en excluant le 1^{er} mois de la Phase opérationnelle) : À compter du 2^e mois de la 1^{re} année de la Phase opérationnelle et pour chaque mois subséquent par la suite, l'Entrepreneur calculera les frais d'Assistance voyage d'urgence et les services de traitement et de paiement des demandes de règlement de frais engagés à l'étranger de chaque mois par Membre comme suit :
- i. en multipliant les frais mensuels par Membre applicables indiqués dans le tableau ci-dessus;
 - ii. par le nombre total de Membres admissibles indiqué dans la première série de fichiers d'admissibilité mensuels ou de mises à jour de fichiers d'admissibilité reçue par l'Entrepreneur du Canada (article 4.4.2 de l'EDT) pour le mois en question.

3.3 Frais des services d'administration des remises d'ACC

- 3.3.1 L'Entrepreneur se verra payer les frais mensuels fermes tout compris applicables pour les frais des services d'administration des remises d'ACC suivants pour chaque année de la Phase opérationnelle du Contrat tel qu'indiqué ci-dessous. La cotisation mensuelle totale due est basée sur le nombre de membres du RSSFP-ACC (tel que déterminé au point 3.3.2 ci-dessous), quel que soit le montant de l'utilisation des services d'administration des remises d'ACC par le Membre.

Phase opérationnelle Services d'administration des remises d'ACC – Frais mensuels par Membre			
1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>	<i>Les frais seront ajoutés au moment de l'Attribution du contrat.</i>

3.3.2 Méthodologie pour déterminer les frais des services d'administration des remises d'ACC

- a) Première année de la Phase opérationnelle, premier mois : Pour le premier mois de la première année de la Phase opérationnelle, l'Entrepreneur calculera ses frais pour les services d'administration des remises d'ACC comme suit :
- i. en multipliant les frais mensuels par Membre applicables indiqués dans le tableau ci-dessus;

- ii. par le nombre total de Membres admissibles du RSSFP-ACC indiqué dans les fichiers d'admissibilité fournis à l'Entrepreneur par le Canada au cours de la Phase de démarrage (article 3.4.1.1 de l'EDT).
- b) De la 1^{re} à la 4^e année de la Phase opérationnelle (en excluant le 1^{er} mois de la Phase opérationnelle) : À compter du 2^e mois de la 1^{re} année de la Phase opérationnelle et pour chaque mois subséquent par la suite, l'Entrepreneur calculera les frais pour les services d'administration des remises d'ACC de chaque mois comme suit :
- i. en multipliant les frais mensuels par Membre applicables indiqués dans le tableau ci-dessus;
 - ii. par le nombre total de Membres admissibles du RSSFP-ACC indiqué dans la première série de fichiers d'admissibilité mensuels ou de mises à jour de fichiers d'admissibilité reçue par l'Entrepreneur du Canada (article 4.4.3 de l'EDT) pour le mois en question.

3.4 Travaux rattachés à des Autorisations de tâches

- a) Les taux journaliers de main-d'œuvre fermes tout compris suivants, y compris les frais généraux et la marge bénéficiaire, serviront à calculer les coûts de la main-d'œuvre pour toute Autorisation de tâche (AT). Les qualifications de chaque ressource doivent être équivalentes ou supérieures à celles des ressources applicables conformément à l'Appendice 2 de l'énoncé des travaux.
- b) La base d'établissement des prix servira à calculer le coût des exigences de travail à exécuter « au fur et à mesure des besoins ». Ces exigences de travail seront fournies dans le cadre des AT, conformément à l'article 7.27 du Contrat. Les AT peuvent être utilisées par le Canada à toutes les Phases du Contrat, y compris la Phase de démarrage.

TAUX JOURNALIERS POUR LES SERVICES PROFESSIONNELS (TRAVAUX RATTACHÉS À DES AUTORISATIONS DE TÂCHES)					
Catégories de ressources du Contrat au besoin	Phase de démarrag e	Phase opérationnelle et Phase de conclusion			
		1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
Catégories de la technologie de l'information (TI) et de la gestion des Contrats					
Actuaire	Taux journalier à insérer à l'Attributio n du contrat	Taux journalier à insérer à l'Attributio n du contrat	Taux journalier à insérer à l'Attributio n du contrat	Taux journalier à insérer à l'Attributi on du contrat	Taux journalier à insérer à l'Attributio n du contrat
Gestionnaire du projet d'audit	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “

TAUX JOURNALIERS POUR LES SERVICES PROFESSIONNELS (TRAVAUX RATTACHÉS À DES AUTORISATIONS DE TÂCHES)					
Catégories de ressources du Contrat au besoin	Phase de démarrag e	Phase opérationnelle et Phase de conclusion			
		1^{re} année	2^e année	3^e année	4^e année
Méthodologiste du risque de mission	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Auditeur (subalterne)	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Auditeur (principal)	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Comptable professionnelle agréée (CPA)	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Dirigeant principal de la sécurité	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste des demandes	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Gestionnaire des services de communications	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Administrateur de Centre de contact	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Expert-conseil en Centre de contact (création)	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste de données	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Administrateur de bases de données	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Spécialiste en audit de demande de remboursement des frais dentaires	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Gestionnaire de Services numériques	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Réviseur/rédacteur	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Développeur de didacticiels d'apprentissage en ligne	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Développeur de sites Web d'apprentissage en ligne	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste/développeur de TI	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Testeur d'applications de TI	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Gestionnaire des opérations de TI	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Spécialiste en sécurité de TI	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Avocat	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Spécialiste en audit de l'équipement médical et des fournitures médicales	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste pharmaceutique	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Spécialiste en audit de produits pharmaceutiques	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “

TAUX JOURNALIERS POUR LES SERVICES PROFESSIONNELS (TRAVAUX RATTACHÉS À DES AUTORISATIONS DE TÂCHES)					
Catégories de ressources du Contrat au besoin	Phase de démarrag e	Phase opérationnelle et Phase de conclusion			
		1^{re} année	2^e année	3^e année	4^e année
Spécialiste en protection de la vie privée	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Administrateur de projets	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Gestionnaire de projets	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste de l'assurance de la qualité	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Gestionnaire de la prestation de services	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Moniteur de formation	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Traducteur	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Analyste de souscription	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Catégories des professionnels de la santé					
Audiologiste ou orthophoniste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
CPIRopraticien	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
CPIRurgien-dentiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Dentiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Denturologue	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Épilectrolyste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Naturopathe	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Ophtalmologiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Optométriste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Orthésiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Ostéopathe	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Pathologiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Pharmacien	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Médecin	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Physiothérapeute	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Podiatre ou podologue	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Prothésiste	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Psychiatre	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Psychologue	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Infirmière autorisée	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “
Pneumologue	“ “	“ “	“ “	“ “	“ “

c) Autres taux journaliers fermes suivants, tout compris, pour les travaux :

Les taux journaliers fermes tout compris pour les catégories de ressources non mentionnées ci-dessus, mais auxquelles on devra recourir au fur et à mesure des besoins pour effectuer les travaux, en conformité avec l'article 7.2, Autorisation de tâches, du Contrat seront négociés au moment opportun par l'autorité contractante. Ces taux journaliers doivent être justes et

raisonnables, et l'Entrepreneur doit Démontrer qu'ils ne sont pas supérieurs aux meilleurs prix demandés pour des travaux d'envergure et de qualité analogues. Le Canada se réserve le droit d'utiliser le formulaire 1031-2 Principes des coûts contractuels et d'appliquer la Politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire alors en vigueur. Ces taux ne s'appliqueront qu'à l'Autorisation de tâches pour laquelle ils ont été négociés à moins d'être intégrés dans le Contrat par voie d'un amendement officielle au Contrat établie par l'autorité contractante.

d) Définition d'une journée (prorata)

Une journée de travail dure 7,5 heures à l'exclusion des pauses repas. Le paiement correspondra aux Jours réellement travaillés sans aucune disposition portant sur les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si le nombre d'heures de travail est supérieur ou inférieur à une journée de travail, on fera un calcul proportionnel pour tenir compte des heures réelles travaillées, selon la formule suivante :

Heures travaillées X tarif journalier ferme

7,5 heures

e) Autres coûts directs

Les autres coûts directs, engagés de façon raisonnable et appropriée dans le cadre de travaux exécutés en vertu d'une Autorisation de tâches (par exemple, les frais d'impression et d'affranchissement), doivent être autorisés au préalable dans l'Autorisation de tâches, et seront remboursés à l'Entrepreneur au prix de revient effectif réel, sans frais généraux ou la marge bénéficiaire. Tous les coûts doivent être appuyés par des reçus ou des documents appropriés.

f) Frais de déplacement et de subsistance – Coût remboursable

- i. S'il doit se déplacer en vertu des exigences d'une Autorisation de tâches, l'Entrepreneur se verra rembourser les frais de déplacement et de subsistance raisonnables et appropriés, autorisés au préalable, engagés dans l'exécution des travaux, avec pièces justificatives à l'appui, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire. Ces frais seront remboursés en conformité avec la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor (CT) ou les lignes directrices sur les voyages de l'Entrepreneur, le montant moindre étant retenu. En ce qui a trait à la Directive sur les voyages du CT (http://www.tbs-sct.gc.ca/hr-rh/gtla-vgcl/index_f.asp), seules les indemnités relatives à l'utilisation d'un véhicule privé, aux repas et aux faux frais précisées aux appendices B, C et D de cette Directive et les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « fonctionnaires » s'appliquent. Tous les paiements sont assujettis à un audit par le gouvernement, et tous les déplacements doivent d'abord avoir été autorisés par le Chargé de projet.
- ii. Les frais de déplacement et de subsistance associés à la fourniture des services d'audit des Fournisseurs sur place sont inclus dans les taux journaliers fixes de main d'œuvre indiqués plus haut si le lieu de l'audit se trouve à moins de 50 km du lieu principal d'affaires de l'auditeur. Au-delà de cette distance, les frais de déplacement et de subsistance sont en sus et seront remboursés en conformité avec l'article vi a) ci-dessus.

- iii. Le Canada n'acceptera aucuns frais de déplacement et de subsistance engagés par l'Entrepreneur, sauf indication contraire dans le Contrat.

g) **Contrôle du temps**

Le présent article ne s'applique qu'aux Autorisations de tâches, telles que décrites à l'article 3.4 ci-dessus, faisant appel aux catégories de ressources.

- i. Des représentants du Canada pourront vérifier le temps imputé et l'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'Entrepreneur, avant ou après le versement du paiement à ce dernier en vertu des modalités du Contrat. Dans le cas où l'on effectue l'audit après le paiement, l'Entrepreneur s'engage à rembourser tout trop-payé, dès que le Canada lui en fera la demande.
 - ii. Le Canada sera autorisé à retenir, à recouvrer ou à déduire tout montant, crédité dû et impayé aux termes du présent article et à défalquer ces montants de toute somme due à l'Entrepreneur par le Canada. Si le Canada devait décider de ne pas se prévaloir de ce recours à un moment donné, il ne faudrait pas en conclure qu'il s'agit d'une résiliation d'un tel droit qui, du reste, n'en sera aucunement modifié.
 - iii. Au lieu de présenter des feuilles de temps à l'appui des heures facturées liées à une Autorisation de tâche (AT), l'Entrepreneur doit conserver toutes ces feuilles. Le Chargé de projet se réserve le droit de vérifier aléatoirement des factures afin de s'assurer que les heures facturées pour une AT correspondent aux heures inscrites sur les feuilles. Si, à la suite d'une vérification, on constate que des montants ont été versés en trop en paiement d'une facture donnée, ces montants devront être remboursés immédiatement au Canada.
- h) Les taux journaliers fermes tout compris des catégories de ressources pour la 5e année de la Phase opérationnelle et toutes les années subséquentes seront révisés chaque année selon le taux d'indexation des prix indiqué à l'article 4.0 des présentes. La base de paiement sera modifiée par voie d'un amendement au Contrat pour refléter les nouveaux taux journaliers fermes tout compris.

3.5 Frais de la Phase de conclusion

- 3.5.1 Outre les prix indiqués dans les présentes pour la Phase opérationnelle, l'Entrepreneur se verra payer un prix pour l'exécution de l'ensemble des travaux de la Phase de conclusion décrits à l'article 5 de l'EDT.
- 3.5.2 Les travaux de la Phase de conclusion décrits à l'article 5 de l'SDT seront autorisés au moyen de l'établissement d'une Autorisation de tâches en utilisant les taux journaliers applicables indiqués à l'article 3.4 b) ci-dessus.

4.0 INDEXATION DES PRIX

4.1 Taux d'indexation – Phase opérationnelle

- 4.1.1 Les dispositions du présent article s'appliquent aux frais de traitement des transactions établis à l'article 3.2 et aux taux journaliers de main-d'œuvre établis à l'article 3.5, Travaux rattachés à des Autorisations de tâches, ci-dessus.
- 4.1.2 À compter de la 5^e année de la Phase opérationnelle, les frais de traitement des transactions indiqués pour la 4^e année de la Phase opérationnelle seront majorés pour les douze (12) mois suivants, en conformité avec le présent article. La même méthodologie sera suivie pour toutes les périodes contractuelles subséquentes pendant lesquelles le Contrat est en vigueur, et la base de paiement du Contrat sera modifiée pour refléter les nouveaux frais de traitement et taux journaliers de la catégorie de ressources.
- 4.1.3 Les frais de traitement et les taux journaliers des catégories de ressources de la 5^e année de la Phase opérationnelle qui sont sujets à l'indexation des prix et toutes les années subséquentes de la Phase opérationnelle seront calculés à partir de ceux de la base de paiement de l'année précédente et seront révisés deux semaines avant le début de chaque année à la hausse (ou à la baisse), en fonction de la moyenne annuelle de l'indice des salaires de l'industrie de l'assurance – point de référence = tableau 14-10-0204-01 du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Sociétés d'assurance et activités connexes (524), outre les heures supplémentaires, conformément à la formule suivante, le résultat étant arrondi au centième près :

$$\text{Indexation} = \left(\frac{A}{B} - 1 \right) \times 100$$

Où :

A = Moyenne de l'indice mensuel des salaires de l'industrie de l'assurance pour le Canada pour les 12 mois se terminant trois (3) mois avant le début de la nouvelle année de la Phase opérationnelle.

B = Moyenne de l'indice mensuel des salaires de l'industrie de l'assurance pour le Canada pour les 12 mois se terminant quinze (15) mois avant le début de la nouvelle année de la Phase opérationnelle.

- 4.1.4 Si le résultat est inférieur à zéro, le taux d'indexation sera considéré comme nul.

4.2 Ajustements annuels des frais mensuels de traitement et des taux journaliers de la catégorie de ressources

- 4.2.1 L'Entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit du taux d'indexation en vigueur au plus tard trente (30) Jours civils avant le début de la nouvelle année de la Phase opérationnelle. L'autorité contractante vérifiera l'information à son tour et modifiera le Contrat en conséquence, compte tenu des frais de traitement mensuels et des taux journaliers des catégories de ressources révisés.
- 4.2.2 Tant que les frais de traitement mensuels et les taux journaliers des catégories de ressources n'auront pas été révisés par voie d'un amendement au Contrat, ce sont les frais de traitement mensuels et les taux journaliers valables au cours des douze derniers mois qui seront appliqués. Le même processus sera appliqué pour chaque période de douze mois et toute année d'option exercée. Une fois les nouveaux frais de traitement mensuels et taux journaliers intégrés dans le Contrat, l'Entrepreneur pourra demander le rajustement de tout moins-perçu découlant de tout retard de la part du Canada dans l'exécution de la révision annuelle.
- 4.2.3 À défaut d'informer l'autorité contractante du taux d'indexation en vigueur au plus tard trente (30) Jours civils avant le Dernier jour de traitement des demandes de l'année en cours de

la Phase opérationnelle, l'Entrepreneur devra assumer la responsabilité de tout moins-perçu, et aucune somme ne sera remboursée par le Canada.

4.3 Renonciation au taux d'indexation

En cas de renonciation à tout taux officiel d'indexation des prix du gouvernement utilisé dans le Contrat, les parties devront convenir immédiatement d'un taux de remplacement ou d'une formule de révision conforme aux dispositions du Contrat.

4.4 Négociations des frais de traitement en cas de la mise sur pied d'un régime national d'assurance-médicaments

- 4.4.1 L'annonce du budget fédéral de 2019 comprenait la création de l'Agence canadienne des médicaments. La probabilité, le moment et l'incidence de la mise en œuvre d'un régime national d'assurance-médicaments demeurent inconnus en ce moment. Les dispositions du présent article s'appliqueront aux frais de traitement des transactions indiqués à l'article 3.2 ci-dessus si le gouvernement du Canada met en œuvre un régime national d'assurance-médicaments qui aura une incidence importante sur les coûts de l'Entrepreneur pour la prestation des services de frais de traitement des transactions précisés.
- 4.4.2 Les frais visés à l'article 3.2 ci-dessus sont sujets à un ajustement à la hausse ou à la baisse, sous réserve de négociations satisfaisantes entre les parties.
- 4.4.3 Toute renégociation des frais serait subordonnée à la démonstration, de bonne foi, par l'Entrepreneur, de la façon dont l'instauration d'un régime national d'assurance-médicaments influencerait sur ses coûts d'exploitation réels et sur les marges bénéficiaires connexes pour déterminer le montant de l'augmentation ou des décrets de frais.
- 4.4.4 Les négociations tiendront compte des recherches indépendantes sur les prix de référence pour des travaux de taille et de portée similaires à ceux des travaux prévus par le Contrat.
- 4.4.5 Toutes les augmentations de prix négociées sont assujetties à l'obtention par le Canada des autorisations et des approbations requises du gouvernement du Canada.
- 4.4.6 Si les parties ne peuvent s'entendre sur une tarification ferme pour des frais de traitement des transactions, le Canada se réserve le droit exclusif de cesser toutes les négociations des frais de traitement des transactions pour le Régime national d'assurance-médicaments.

5.0 PRIMES D'INCITATION AU RENDEMENT (PIR) DE LA PHASE DE DÉMARRAGE

- 5.1 Le Canada propose à l'Entrepreneur des primes d'incitation au rendement afin de l'encourager à assurer une gestion, une main-d'œuvre et une supervision qui surpassent les exigences de rendement prévues au Contrat. Le montant maximal des PIR sera versé à l'Entrepreneur s'il atteint le niveau de rendement maximal. Le versement du montant maximal des PIR suppose un rendement exceptionnel, mais non irréaliste.
- 5.2 Les montants offerts par le Canada au titre des PIR de la Phase de démarrage s'élèveront à un maximum de 1 000 000 \$ (TPS/TVH en sus) pour les indicateurs clés de rendement (ICR) suivants :
- i. ICR1 : Adhésion préalable des Membres;

-
- ii. ICR2 : Ententes signées avec des Fournisseurs de services de pharmacies et de fournitures médicales par voie électronique

5.2.1 Adhésion préalable des Membres (ICR1)

- i. L'Entrepreneur sera admissible à des PIR cumulatifs maximums de 600 000 \$ (TPS/TVH en sus) pour l'Adhésion préalable de Membres (ICR1). Consulter l'article 3.4 Organisation des services d'Adhésion préalable et de gestion des Membres de l'EDT pour obtenir des détails sur les exigences de travail connexes. Les PIR (ICR1) seront calculés en fonction du pourcentage d'Adhésions préalables obtenues des Membres à la Date opérationnelle.
- ii. Le pourcentage des PIR pour les Adhésions préalables (ICR) de Membres admissibles sera calculé à l'aide du nombre total de Membres admissibles inscrits dans les fichiers d'admissibilité des Membres qui seront fournis à l'Entrepreneur par le Canada dans un délai de 10 Jours suivant l'Attribution du contrat (consulter l'article 3.4 de l'EDT).
- iii. L'Entrepreneur fournira le nombre réel de Membres qui ont adhéré préalablement au Chargé de projet, à la Date opérationnelle, pour le calcul de la note de rendement. Le Chargé de projet aura la possibilité de demander les pièces justificatives des renseignements fournis par l'Entrepreneur, relatifs à l'ICR1, dans les 10 Jours suivant la réception.
- iv. Si aucune préoccupation n'est soulevée ou si les préoccupations sont résolues à la satisfaction du Chargé de projet, l'évaluation de la note de rendement pour l'ICR1 sera effectuée.
- v. Conformément au tableau de calcul des primes d'incitation présenté ci-dessous, l'Entrepreneur sera admissible à des primes d'incitation pour l'Adhésion préalable de 85 % ou plus des Membres admissibles à la Date opérationnelle.

PIF Calculation Table, KPI1	
% of Eligible Members Enrolled by Operations Ready Date	PIF Amount
85%	\$ 350,000.00
86%	\$ 361,000.00
87%	\$ 372,000.00
88%	\$ 383,000.00
89%	\$ 394,000.00
90%	\$ 405,000.00
91%	\$ 416,000.00
92%	\$ 427,000.00
93%	\$ 438,000.00
94%	\$ 449,000.00
95%	\$ 474,000.00
96%	\$ 499,000.00
97%	\$ 524,000.00
98%	\$ 550,000.00
99%	\$ 575,000.00
100%	\$ 600,000.00

Exemples

- Si l'Entrepreneur obtient un pourcentage d'Adhésion préalable de 87 % des Membres admissibles à la Date opérationnelle, des primes d'incitation de 372 000 \$ s'appliquent.
- Si l'Entrepreneur obtient un pourcentage d'Adhésion préalable de 98 % des Membres admissibles à la Date opérationnelle, des primes d'incitation de 550 000 \$ s'appliquent.

vi. Le calcul des paiements d'primes d'incitation pour le ICR1 sera fondé sur les résultats de l'Entrepreneur en matière d'Adhésion préalable (articles 3.2.4 et 3.4 de l'EDT), soit plus précisément le pourcentage applicable d'Adhésions préalables de Membres admissibles indiqué dans les fichiers d'admissibilité fournis à l'Entrepreneur (article 3.4 de l'EDT).

5.2.2 Ententes signées avec des Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique (ICR2)

- i. L'Entrepreneur sera admissible à des PIR maximaux pouvant atteindre 400 000 \$ (TPS/TVH en sus) pour la conclusion d'Ententes signées avec les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique (IRC2). Consulter l'article 3.5 de l'EDT, Organisation des services d'enregistrement et de gestion des Fournisseurs, pour obtenir des détails sur les exigences de travail connexes. Les PIR (IRC2) seront calculés en fonction du pourcentage d'Ententes signées avec les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique à la Date opérationnelle.
- ii. En ce qui concerne les PIR pour les Adhésions préalables (ICR), le pourcentage d'Ententes signées avec les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique à la Date opérationnelle sera calculé à l'aide du nombre total de Fournisseurs

inscrits actuel qui seront fournis à l'Entrepreneur par le Canada dans un délai de 10 Jours suivant l'Attribution du contrat (consulter l'article 3.5 de l'EDT).

- iii. L'Entrepreneur fournira le nombre réel d'Ententes signées avec les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique au Chargé de projet, à la Date opérationnelle, pour le calcul de la note de rendement. Le Chargé de projet aura la possibilité de demander les pièces justificatives des renseignements fournis par l'Entrepreneur, relatifs à l'ICR2, dans les 10 Jours suivant la réception. Si aucune préoccupation n'est soulevée ou si les préoccupations sont résolues à la satisfaction du Chargé de projet, l'évaluation de la note de rendement pour l'ICR2 sera effectuée.
- iv. Conformément au tableau de calcul des primes d'incitation présenté ci-dessous, l'Entrepreneur sera admissible à des primes d'incitation pour la conclusion d'Ententes signées avec 85 % ou plus de Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique existant à la Date opérationnelle.

PIF - KPI2, Provider Reg	
% of Provider Agreements Signed by Operations Ready Date	PIF Amount
85%	\$ 250,000.00
86%	\$ 256,600.00
87%	\$ 263,200.00
88%	\$ 269,800.00
89%	\$ 276,400.00
90%	\$ 283,000.00
91%	\$ 289,600.00
92%	\$ 296,200.00
93%	\$ 302,800.00
94%	\$ 309,400.00
95%	\$ 324,400.00
96%	\$ 339,400.00
97%	\$ 354,400.00
98%	\$ 370,000.00
99%	\$ 385,000.00
100%	\$ 400,000.00

Exemples

- Si l'Entrepreneur conclut des Ententes signées avec 86 % des Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique à la Date opérationnelle, des primes d'incitation de 256 600 \$ s'appliquent.

- Si l'Entrepreneur conclut des Ententes signées avec 95 % des Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique à la Date opérationnelle, des primes d'incitation de 324 400 \$ s'appliquent.
- v. Le calcul des paiements d'primes d'incitation sera fondé sur l'adhésion par l'Entrepreneur de Fournisseurs, dont la conclusion d'Ententes signées avec les Fournisseurs (article 3.5.3), soit plus précisément le pourcentage applicable d'Ententes signées par rapport au nombre total de Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique que le Canada a indiqué à l'Entrepreneur (article 3.5 de l'EDT).

NOTA – L'article 3.5 de l'EDT énonce les exigences relatives à l'organisation des services d'enregistrement et de gestion des Fournisseurs; les PIR pour l'IRC se limitent uniquement à la conclusion d'Ententes signées avec les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique.

6.0 TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES/TAXE DE VENTE HARMONISÉE

- 6.1 Dans ce Contrat, sauf indication contraire, tous les prix et toutes les sommes excluent la taxe sur les produits et services (TPS) ou la taxe de vente harmonisée (TVH), selon le cas. La TPS ou la TVH, selon le cas, vient s'ajouter au prix indiqué dans les présentes et sera acquittée par le Canada.
- 6.2 La TPS ou la TVH estimative est comprise dans le coût estimatif total. Dans la mesure où elle s'applique, la TPS ou la TVH sera précisée dans toutes les factures et les demandes d'acompte et sera indiquée distinctement sur ces factures et dans ces demandes. Tous les biens ou les services détaxés, exonérés ou auxquels la TPS ou la TVH ne s'appliquent pas doivent être précisés à ce titre sur toutes les factures. L'Entrepreneur s'engage à verser à l'Agence du revenu du Canada toutes les sommes acquittées ou exigibles au titre de la TPS ou de la TVH.

7.0 RETENUES

7.1 Phase de démarrage

Au cours de la Phase de démarrage du Contrat, une retenue de 15 % ou moins, qui sera déterminée au moment de l'Attribution du contrat, sera appliquée à chaque demande de paiement d'étape et chaque demande de paiement forfaitaire soumise par l'Entrepreneur au titre des frais décrits à l'article 2.0 ci-dessus. Le solde dû du compte des retenues sera remis à l'Entrepreneur conformément à l'article 7.10.3.6 b) du Contrat.

8.0 NORMES DE NIVEAU DE SERVICE ADMISSIBLE (NNS) – FRAIS CRÉDITÉS

8.1 Phase opérationnelle

- 8.1.1 Les dommages réels que pourrait subir le Canada en cas de manquement aux exigences de l'énoncé des travaux (EDT) de la part de l'Entrepreneur seraient commercialement impossibles ou extrêmement difficiles à évaluer ou à confirmer. Les parties conviennent que les crédits décrits ci-dessous pourraient être accordés à titre de dommages-intérêts et représentent leur meilleure estimation de la perte que pourrait encourir le Canada en cas de manquement de la part de l'Entrepreneur; cette mesure n'a pas pour but d'imposer une sanction et ne doit pas être interprétée en ce sens.

- 8.1.2 Le Canada est autorisé à retenir, à recouvrer ou à déduire tout montant, crédité dû et impayé aux termes du présent article et à défalquer ces montants de toute somme due à l'Entrepreneur par le Canada. Si, à tout moment, le Canada décide de ne pas se prévaloir du droit susmentionné, cette décision ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ni n'aura de répercussions sur le ou les droits décrits ci-dessus.
- 8.1.3 Rien dans le présent article ne doit être interprété comme une limite des droits et recours dont le Canada peut par ailleurs se prévaloir aux termes du Contrat, y compris le droit de résilier le Contrat pour inexécution.
- 8.1.4 Pendant la Phase opérationnelle du Contrat, le paiement des divers frais indiqués dans la base de paiement sera effectué lorsque les travaux exigés dans l'EDT auront été exécutés. Si l'Entrepreneur ne satisfait pas aux exigences concernant les normes de service stipulées dans l'EDT, le Canada pourra bénéficier d'un crédit relatif aux NNS pour les parties particulières de la base de paiement décrites à l'article 8.2 ci-dessous.
- 8.1.5 La surveillance du rendement du niveau de service entrera en vigueur le 1^{er} janvier de l'Année civile suivant la ~~Date opérationnelle (par exemple, le 1^{er} janvier 2023)~~ **Date de disponibilité opérationnelle (p. ex. 1^{er} janvier 2024)**. Les frais crédités relatifs aux NNS demeurent applicables pendant la durée du Contrat, y compris les périodes d'options qui sont exercées.
- 8.1.6 Le montant des frais crédités relatifs aux NNS sera calculé selon le total des frais de traitement des transactions payés (annexe B, Base de paiement, section 3.2, taxes en sus) pour la période visée par l'évaluation.
- 8.1.7 Les frais relatifs aux NNS doivent être crédités au Canada tous les trimestres de manière qu'ils soient déterminés pendant la Phase de démarrage et approuvés par le Chargé de projet.
- 8.1.8 Les frais crédités relatifs aux NNS pour le dernier trimestre (ou une partie de celui-ci) de la dernière année du Contrat, s'il y a lieu, doivent figurer sur la demande mensuelle de l'Entrepreneur pour le dernier mois du Contrat. La détermination de ces frais crédités pour le dernier trimestre (c'est-à-dire la période) sera établie au prorata selon le nombre réel de mois de la période.
- 8.1.9 Le Canada se réserve le droit de revoir au moins une fois par année et de modifier s'il y a lieu les dispositions relatives à l'application de ces crédits compte tenu des priorités découlant du RSSFP et de déterminer s'il y a lieu d'apporter des modifications aux paramètres d'application des crédits.
- 8.1.10 Dans certaines circonstances exceptionnelles, l'Entrepreneur peut demander que des frais ne soient pas crédités. Le Canada pourra renoncer à se faire créditer des frais, à son gré, s'il est démontré que l'activité anormalement élevée est attribuable à une nouvelle politique ou à toute autre mesure adoptée par le Canada.

8.2 Frais relatifs aux NNS crédités pour non-respect des normes de niveau de service

- 8.2.1 La qualité des services offerts par l'Entrepreneur est primordiale pour la réussite du RSSFP. Au cours de la Phase opérationnelle du Contrat, le Canada aura droit à des frais relatifs aux NNS crédités si l'Entrepreneur ne respecte pas les normes de niveau de service (NNS) (c'est-à-dire les niveaux de services) stipulées dans l'EDT et indiquées dans le tableau prévu à l'article 8.2.8 ci-dessous.
- 8.2.2 L'Entrepreneur doit rendre compte au Chargé de projet de son rendement sur une base mensuelle, Trimestrielle et annuelle, conformément aux exigences de l'EDT. En plus des exigences en matière de rapports énoncées dans l'EDT, l'Entrepreneur doit autoévaluer son rendement et déterminer les frais crédités relatifs aux NNS dus au Canada conformément à la méthodologie énoncée au

présent article 8.2. Le format du rapport Trimestriel sur le rendement des services sera convenu entre le Chargé de projet (CP) et l'Entrepreneur au cours de la Phase de démarrage.

8.2.3 Les frais crédités seront calculés en fonction des NNS individuels applicables, comme suit :

- a) Services aux Membres et aux Fournisseurs (Trimestriels), notamment :
 - i. EDT 4.3 Services de traitement et paiement des demandes
 - ii. EDT 4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres
 - iii. EDT 4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs
- b) EDT 4.9 Services de production de rapports
- c) EDT 4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes

8.2.4 Bien que certaines NNS soient assujetties à des frais crédités, le Canada tiendra l'Entrepreneur responsable de tous les NNS tel qu'il est stipulé dans l'EDT. L'évaluation des frais crédités ne limite aucunement, ou n'empêche pas, le Canada de prendre d'autres mesures autorisées en vertu du Contrat à la suite d'un manque des NNS stipulées.

8.2.5 Chacune des NNS admissibles a été évaluée et a été attribuée à un niveau d'impact aux fins de la détermination des frais crédités. Consulter le tableau figurant à l'article 8.2.8 ci-dessous pour obtenir la liste des NNS admissibles et le niveau d'impact connexe.

8.2.6 Les frais crédités relatifs aux NNS seront calculés conformément à la description figurant aux sections 8.2.8 à 8.2.14 ci-dessous.

8.2.7 Le montant total des frais crédités Trimestriels relatifs aux NNS est plafonné à un maximum de 10 % du montant de la facturation Trimestrielle applicable (par exemple, si le montant total des frais dus, à l'exclusion des taxes, au cours du trimestre évalué était de 8 100 000 \$, le montant de ces frais crédités serait plafonné à 810 000 \$.

Nota – Toutes les formules de frais crédités relatifs aux NNS qui suivent seront calculées en gardant trois décimales.

8.2.8 NNS et niveau d'impact admissibles pour la détermination des frais crédités

8.2.8.1 Services aux Membres et aux Fournisseurs

a) EDT 4.3 Services de traitement et paiement des demandes

EDT 4.3.3 Traitement des demandes numériques des Fournisseurs Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables						
N° de NNS	Type de prestation	Méthode de soumission	Type de régime	Norme de niveau de services (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
1)	Toutes (sauf à l'extérieur de la province)	Demande sur papier	Protection supplémentaire	95% des demandes traitées dans les 9 Jours suivant leur réception	Mensuelle	Faible-élevé
2)	Toutes (à l'extérieur de la province)	Demande sur papier	Protection supplémentaire	80 % des demandes traitées dans un délai de 10 Jours une fois que tous les documents sont obtenus	Mensuelle	Moyen-élevé
3)	Toutes	Demande sur papier	Protection totale	90% des demandes traitées dans les 10 Jours suivant leur réception	Mensuelle	Faible-élevé
4)	Toutes	Demande sur papier	Protection supplémentaire	99% d'exactitude liée aux finances	Mensuelle	Élevé-élevé
5)	Toutes	Demande sur papier	Protection supplémentaire	98% d'exactitude non liée aux finances	Mensuelle	Faible-moyen
6)	Toutes	Demande sur papier	Protection totale	99% d'exactitude liée aux finances	Mensuelle	Élevé-élevé
7)	Toutes	Demande sur papier	Protection totale	98% d'exactitude non liée aux finances	Mensuelle	Faible-moyen

EDT 4.3.3 Traitement des demandes numériques des Fournisseurs Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables						
N° de NNS	Type de prestation	Méthode de soumission	Type de régime	Norme de niveau de services (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
8)	Toutes	Demande numérique des fournisseurs	Protection supplémentaire	99% d'exactitude liée aux finances	Mensuelle	Élevé-élevé
9)	Toutes	Demande numérique des fournisseurs	Protection supplémentaire	98% d'exactitude non liée aux finances	Mensuelle	Faible-moyen
10)	Demandes pour certains soins de la vue et services paramédicaux	Demande numérique des fournisseurs – (sans cession)	Protection supplémentaire	95% des demandes numériques des Fournisseurs traitées dans les 5 Jours	Mensuelle	Faible-moyen
11)	Tous les soins de la vue et services paramédicaux	Demandes numériques des membres	Protection supplémentaire	95% des demandes numériques des participants traitées dans les 5 Jours	Mensuelle	Faible-élevé
12)	Toutes	Demandes numériques des membres	Protection totale	99% d'exactitude liée aux finances	Mensuelle	Élevé-élevé
13)	Toutes	Demandes numériques des membres	Protection totale	98% d'exactitude non liée aux finances	Mensuelle	Faible-moyen
14)	Toutes	Demandes numériques des membres	Protection supplémentaire	99% d'exactitude liée aux finances	Mensuelle	Élevé-élevé
15)	Toutes	Demandes numériques des membres	Protection supplémentaire	98% d'exactitude non liée aux finances	Mensuelle	Faible-moyen

b) EDT 4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres

EDT 4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres					
Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables					
N° de NNS	Secteur de service	Type de régime	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
16)	Centre de contact des membres	Protection supplémentaire	70% d'appels en anglais répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Faible-moyen
17)	Centre de contact des membres	Protection supplémentaire	70% d'appels en français répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Faible-moyen
18)	Centre de contact des membres	Protection supplémentaire	85% de règlements dès le premier appel	Mensuelle	Faible-élevé
19)	Centre de contact des membres	Protection supplémentaire	Disponibilité de 99,5 % du Centre de contact	Mensuelle	Faible-élevé
20)	Centre de contact des membres	Protection complète	70% d'appels en anglais répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Faible-moyen
21)	Centre de contact des membres	Protection complète	70% d'appels en français répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Faible-moyen
22)	Centre de contact des membres	Protection complète	85% de règlements dès le premier appel	Mensuelle	Faible-élevé
23)	Centre de contact des membres	Protection complète	Disponibilité de 99,5 % du Centre de contact	Mensuelle	Faible-élevé
24)	Centre de contact des membres	Assistance voyage d'urgence	70% d'appels en anglais répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Moyen-élevé
25)	Centre de contact des membres	Assistance voyage d'urgence	70% d'appels en français répondus en moins de 20 secondes	Mensuelle	Moyen-élevé
26)	Centre de contact des membres	Assistance voyage d'urgence	Disponibilité de 99,5 % du Centre de contact	Mensuelle	Moyen-élevé
27)	Centre de contact des membres	Assistance voyage d'urgence	90% des appels nécessitant un rappel en moins de 1 heure	Mensuelle	Faible-élevé

EDT 4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables					
N° de NNS	Secteur de service	Type de régime	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
28)	Services numériques aux membres	Numérique (web, mobile)	Taux de réponse de 95 % des demandes de renseignements en anglais dans les 2 Jours	Mensuelle	Faible-faible
29)	Services numériques aux membres	Numérique (web, mobile)	Taux de réponse de 95 % des demandes de renseignements en français dans les 2 Jours	Mensuelle	Faible-faible
30)	Services numériques aux membres	Numérique (web, mobile)	70% du clavardage en anglais en moins de 20 secondes en temps réel	Mensuelle	Faible-moyen
31)	Services numériques aux membres	Numérique (web, mobile)	70% du clavardage en français en moins de 20 secondes en temps réel	Mensuelle	Faible-moyen

c) EDT 4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

EDT 4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables					
N° de NNS	Type de service	Type d'appel	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
32)	Centre de contact des fournisseurs	Carte-médicaments	Disponibilité de 99,5 % du Centre de contact	Mensuelle	Faible-élevé
33)	Centre de contact des fournisseurs	Carte-médicaments	85% de règlements dès le premier appel	Mensuelle	Faible-élevé
34)	Centre de contact des fournisseurs	Carte-médicaments	90% d'appels en anglais répondus en moins de 30 secondes	Mensuelle	Faible-moyen
35)	Centre de contact des fournisseurs	Carte-médicaments	90% d'appels en français répondus en moins de 30 secondes	Mensuelle	Faible-moyen

8.2.8.2 Services de rapports

EDT 4.9 Services de production de rapports Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables				
N° de NNS	Composante de rapports	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
36)	Rapports types	100% Précision de tous les rapports normalisés fournis pendant un trimestre.	Trimestrielle	Faible-faible

8.2.8.3 Programme d'audit et de vérification des demandes

EDT 4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables			
N° de NNS	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
37)	Vérifications des demandes de la journée précédente	Selon l'EDT	Faible-faible
38)	Programme de confirmation entre la pharmacie et le Membre – Échantillon statistiquement valide (ESV) défini de demandes chaque mois	Selon l'EDT	Faible-faible
39)	Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (120 minimum) par année, sélection des demandes selon des critèr/es d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
40)	Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (80 minimum) par année, sélection des demandes selon des critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
41)	Vérifications des demandes composées	Selon l'EDT	Faible-faible
42)	Vérifications de confirmation du membre de services hospitaliers reçus fondées sur les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible

EDT 4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes Normes de niveau de service admissible (NNS) – Frais crédités applicables			
N° de NNS	Norme de niveau de service (NNS)	Période de mesure	Niveau d'impact : finances/utilisateur
43)	Vérification des demandes à distance de fournisseurs de services hospitaliers selon des critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
44)	Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales (minimum de 25 par année) selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
45)	Vérifications de demande sur place des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical (minimum de 15 par année) selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
46)	Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
47)	Vérifications de confirmation du membre des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
48)	Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale, selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
49)	Vérification des demandes numériques selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
50)	Vérification de confirmation de services rendus des fournisseurs comportant les demandes de confirmation selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible
51)	Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge selon les critères d'ESV définis	Selon l'EDT	Faible-faible

8.2.9 Étape 1 – Le pourcentage de rendement du service de l'Entrepreneur (%), jusqu'à un maximum de 100 %, sera évalué pour chaque NNS admissible (n°s 1 à 51 ci-dessus, à l'exclusion des rapports types du NNS n° 36) au cours de chaque période de rapport, à l'aide de l'une des formules suivantes (le cas échéant) :

$$(A) \text{ \% de niveau de service (par NNS) } = \frac{\text{Niveau de service réel de l'Entrepreneur atteint (pendant une période de rapport applicable)}}{\text{NNS}}$$

OU

$$(B) \text{ \% de niveau de service (par NNS d'audit) } = \frac{\text{Nombre réel d'audits que l'Entrepreneur a entrepris (pendant une période applicable selon l'EDT)}}{\text{Nombre d'audits selon les critères d'ESV}}$$

Exemples

(A) NNS n° 1 – Services de traitement des demandes et de paiement des demandes (demandes de règlement sur papier), 95 % des demandes traitées dans les 9 jours ouvrables suivant leur réception

$$\begin{array}{lcl} \text{\% des performances de service (NNS n° 1) =} & \frac{\text{Niveau de service réel de l'Entrepreneur atteint (janvier) = 66,7 \%}}{\text{NNS = 95 \%}} & = 70,211 \% \end{array}$$

(B) NNS n° 39 – Audits de vérification à distance relatifs aux demandes par les Fournisseurs de produits pharmaceutiques et les Fournisseurs de fournitures médicales électroniques (120 minimum) par année, sélection des demandes selon des critères d'ESV définis, où le NNS = 136 audits

$$\begin{array}{lcl} \text{\% des rendements de service (NNS n° 39) =} & \frac{\text{Nombre réel d'audits effectués par l'Entrepreneur = 129}}{\text{Nombre d'audits relevés selon les critères d'ESV = 136}} & = 94,853 \% \end{array}$$

8.2.10 Étape 2 – Si le pourcentage du rendement du service de l'Entrepreneur par rapport à un ESV admissible (n°s 1 à 51 ci-dessus, à l'exclusion des rapports types du NNS n° 36), est inférieur à 100 %, le niveau de service manquant de l'Entrepreneur (%) sera déterminé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{\% du niveau de service manquant (par NNS) = } 100 \% - \text{Pourcentage du rendement du service de l'Entrepreneur (applicable à la NNS) (déterminé selon l'article 8.2.8 ci-dessus)}$$

Exemples

**(A) % du niveau de service
manquant =** 100 % - 70,211 % = **29,789 %**

**(B) % du niveau de service
manquant =** 100 % - 94,853 % = **5,147 %**

8.2.11 Étape 3 – Les frais crédités seront évalués, par rapport à chaque NNS admissible (nos 1 à 51 ci-dessus, à l'exclusion des rapports types du NNS n° 36), en fonction du pourcentage du niveau de service manquant de l'Entrepreneur (déterminé à l'article 8.2.9) et du niveau d'impact attribué au NNS admissible, conformément à l'échelle suivante :

Impact évalué	Finances	Faible			Moyen			Élevé		
	Utilisateur	Faible	Moyen	Élevé	Faible	Moyen	Élevé	Faible	Moyen	Élevé
Niveau d'impact		Faible-faible	Faible-moyen	Faible-élevé	Moyen-faible	Moyen-Moyen	Moyen-élevé	Élevé-faible	Élevé-moyen	Élevé-élevé
Pourcentage du niveau de service manquant		Pourcentage des frais crédités								
0,000 %		0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %
0,001 % – 0,999 %		0,100 %	0,167 %	0,233 %	0,300 %	0,367 %	0,433 %	0,500 %	1,000 %	1,500 %
1,000 % – 1,999 %		0,100 %	0,250 %	0,400 %	0,550 %	0,700 %	0,850 %	1,000 %	2,000 %	3,000 %
2,000 % – 2,999 %		0,100 %	0,333 %	0,567 %	0,800 %	1,033 %	1,267 %	1,500 %	3,000 %	4,500 %
3,000 % – 3,999 %		0,100 %	0,416 %	0,734 %	1,050 %	1,366 %	1,684 %	2,000 %	4,000 %	6,000 %
4,000 % – 4,999 %		0,100 %	0,499 %	0,901 %	1,300 %	1,699 %	2,101 %	2,500 %	5,000 %	7,500 %
5,000 % – 5,999 %		0,100 %	0,582 %	1,068 %	1,550 %	2,032 %	2,518 %	3,000 %	6,000 %	9,000 %
6,000 % – 6,999 %		0,100 %	0,665 %	1,235 %	1,800 %	2,365 %	2,935 %	3,500 %	7,000 %	10,000 %
7,000 % – 7,999 %		0,100 %	0,748 %	1,402 %	2,050 %	2,698 %	3,352 %	4,000 %	8,000 %	10,000 %
8,000 % – 8,999 %		0,100 %	0,831 %	1,569 %	2,300 %	3,031 %	3,769 %	4,500 %	9,000 %	10,000 %
9,000 % – 9,999 %		0,100 %	0,914 %	1,736 %	2,550 %	3,364 %	4,186 %	5,000 %	10,000 %	10,000 %
000 % et plus		0,100 %	0,997 %	1,903 %	2,800 %	3,697 %	4,603 %	5,500 %	10,000 %	10,000 %

Exemples

(A) % du niveau de service manquant	29,789 %
=	
Niveau d'impact =	Faible-élevé
% des frais crédités =	1,903 %

(B) % du niveau de service manquant	5,147 %
=	
Niveau d'impact =	Faible-faible
% des frais crédités =	0,100 %

8.2.12 Étape 4 – Le montant du crédit de frais sera calculé pour chaque NNS admissible (le cas échéant), au cours de chaque mois de la période (trimestre ou année), en utilisant le pourcentage des frais crédités (déterminé à l'article 8.2.11) multiplié par le montant réel des frais de traitement des transactions payés, à l'exclusion des frais remis pour les services d'administration d'ACC et des taxes (article 3.2 de l'annexe B, Base de paiement) pendant la période visée par l'évaluation.

Le montant des frais crédités sera calculé à l'aide de la formule suivante :

Montant des frais crédités = (par NNS, par période)	Pourcentage des frais crédités (déterminé à l'article 8.2.10)	X Montant réel des frais payés (le montant réel des frais de traitement des transactions payés, à l'exclusion des taxes – articles 3.2 de l'annexe B, Base de paiement – pendant la période visée par l'évaluation)
--	--	---

Exemples

(A) Montant des frais crédités =	1,903 %	X 2 700 000,00 \$	= 51 381,00 \$
(B) Montant des frais crédités =	0,100 %	X 2 700 000,00 \$	x 12 mois = 32 400,00 \$

***Nota** – Le montant des frais mensuels payés est fourni à titre d'illustration seulement et ne reflète aucun montant réel ou prévu des montants des frais de traitement des transactions. Aux fins de l'exemple B, les frais mensuels de traitement des transactions sont les mêmes pour chaque mois de l'année.

8.2.13 Détermination du montant du crédit de frais pour le NNS n° 36, Rapports types – Le montant des frais crédités pour le NNS n° 36 sera calculé en fonction du nombre de rapports livrés qui contenaient des erreurs, pendant la période applicable.

Le montant des frais crédités sera calculé à l'aide de la formule suivante :

Montant des frais crédités = (NNS n° 36, Rapports types)	Frais crédités = 0,100 %	X Nombre de rapports contenant des erreurs (pendant la période applicable)	X Montant réel des frais payés (le montant réel des frais de traitement des transactions payés, à l'exclusion des taxes – articles 3.2 de l'annexe B, Base de paiement – pendant la période visée par l'évaluation)
--	---	---	--

Exemple :

$$\begin{array}{rclclcl} \text{Montant des frais crédités} & 0,100 \% & X = & X 2\,700 & & \\ = & & 6 & 000,00 \$ & = & \\ & & & & & \mathbf{16\,200,00 \$} \end{array}$$

8.2.14 Étape 5 – Le total des frais crédités Trimestriels relatifs aux NNS sera présenté dans le rapport Trimestriel sur le rendement du service, afin d'inclure une liste détaillée de tous les montants individuels des frais crédités (déterminés à l'article 8.2.11), par période applicable (trimestre ou année), sous réserve du plafond de 10 % fixé à l'article 8.2.7. L'Entrepreneur afficher le rapport Trimestriel sur le rendement du service sur le Site Web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT).

9.0 DOMMAGES-INTÉRÊTS LIQUIDÉS

9.1 Conformément aux exigences de l'EDT relatives aux travaux mentionnées dans le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A et au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet, ce dernier doit livrer les travaux mentionnés dans les colonnes A et B du tableau ci-dessous à la date d'échéance de livraison correspondante indiquée dans la colonne C du tableau ci-dessous.

A	B	C
Référence de l'EDT	Description des produits livrable	Date d'échéance de livraison
3.3	<p>Organisation des services de traitement et paiement des demandes</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui répond à toutes les exigences en matière de traitement et paiement des demandes, comme le stipule l'article 4.3 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations ; y compris l'Entrepreneur ayant obtenu l'Approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'ET) pour les produits livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #5 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #6 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #7 de la Phase de démarrage 	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet
3.4	<p>Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui satisfait à toutes les exigences relatives aux services d'adhésion préalable et de gestion des Membres, comme le stipule l'article 4.4 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations ; y compris l'Approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'EDT) pour les produits</p>	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet

A	B	C
Référence de l'EDT	Description des produits livrable	Date d'échéance de livraison
	<p>livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #8 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #9 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #10 de la Phase de démarrage d) Produit livrable #11 de la Phase de démarrage e) Produit livrable #12 de la Phase de démarrage f) Produit livrable #13 de la Phase de démarrage g) Produit livrable #14 de la Phase de démarrage h) Produit livrable #15 de la Phase de démarrage i) Produit livrable #16 de la Phase de démarrage j) Produit livrable #17 de la Phase de démarrage k) Produit livrable #18 de la Phase de démarrage l) Produit livrable #19 de la Phase de démarrage m) Produit livrable #20 de la Phase de démarrage 	
3.5	<p>Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui répond à toutes les exigences en matière d'enregistrement et de services de gestion des fournisseurs, comme le stipule l'article 4.5 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations ; y compris l'Approbation du chargé de projet (article 3.1.2 du l'EDT) pour les produits livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #21 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #22 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #23 de la Phase de démarrage d) Produit livrable #24 de la Phase de démarrage e) Produit livrable #25 de la Phase de démarrage f) Produit livrable #26 de la Phase de démarrage g) Produit livrable #27 de la Phase de démarrage h) Produit livrable #28 de la Phase de démarrage i) Produit livrable #29 de la Phase de démarrage 	<p>Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet</p>
3.10	<p>Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui répond à toutes les exigences des services de communication et d'information des membres, comme le</p>	<p>12 mois suite de l'Attribution du contrat ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet</p>

A	B	C
Référence de l'EDT	Description des produits livrable	Date d'échéance de livraison
	<p>stipule l'article 4.10 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations, y compris l'approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'EDT) pour les produits livrables suivants, référencés dans le tableau intitulé "Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #71 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #72 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #73 de la Phase de démarrage d) Produit livrable #74 de la Phase de démarrage e) Produit livrable #75 de la Phase de démarrage f) Produit livrable #76 de la Phase de démarrage g) Produit livrable #77 de la Phase de démarrage h) Produit livrable #78 de la Phase de démarrage i) Produit livrable #79 de la Phase de démarrage j) Produit livrable #80 de la Phase de démarrage k) Produit livrable #81 de la Phase de démarrage l) Produit livrable #82 de la Phase de démarrage m) Produit livrable #83 de la Phase de démarrage 	<p>Comme stipulé dans le cahier des charges par produit livrable applicable ou conformément au plan de travail de la phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le Chargé de projet.</p>
3.11	<p>Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui répond à toutes les exigences en matière de services de communication et d'information destinés aux fournisseurs, comme le stipule l'article 4.11 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations, y compris l'approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'EDT) pour les produits livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #84 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #85 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #86 de la Phase de démarrage d) Produit livrable #87 de la Phase de démarrage e) Produit livrable #88 de la Phase de démarrage f) Produit livrable #89 de la Phase de démarrage g) Produit livrable #90 de la Phase de démarrage h) Produit livrable #91 de la Phase de démarrage i) Produit livrable #92 de la Phase de démarrage 	<p>12 mois suite de l'Attribution du contrat ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet</p> <p>Comme stipulé dans le cahier des charges par produit livrable applicable ou conformément au plan de travail de la phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le Chargé de projet.</p>
3.15	<p>Organisation de la sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a mis en œuvre une solution qui répond à toutes les exigences de sécurité,</p>	<p>Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase</p>

A	B	C
Référence de l'EDT	Description des produits livrable	Date d'échéance de livraison
	<p>comme le stipule l'article 4.14 de l'EDT, et qu'il est prêt à commencer les opérations, y compris l'Approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'EDT) pour les produits livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #104 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #105 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #106 de la Phase de démarrage d) Produit livrable #107 de la Phase de démarrage e) Produit livrable #108 de la Phase de démarrage f) Produit livrable #109 de la Phase de démarrage g) Produit livrable #110 de la Phase de démarrage h) Produit livrable #111 de la Phase de démarrage i) Produit livrable #112 de la Phase de démarrage j) Produit livrable #113 de la Phase de démarrage k) Produit livrable #114 de la Phase de démarrage l) Produit livrable #115 de la Phase de démarrage m) Produit livrable #116 de la Phase de démarrage n) Produit livrable #117 de la Phase de démarrage o) Produit livrable #118 de la Phase de démarrage p) Produit livrable #119 de la Phase de démarrage q) Produit livrable #120 de la Phase de démarrage r) Produit livrable #121 de la Phase de démarrage s) Produit livrable #122 de la Phase de démarrage t) Produit livrable #123 de la Phase de démarrage u) Produit livrable #124 de la Phase de démarrage v) Produit livrable #125 de la Phase de démarrage w) Produit livrable #126 de la Phase de démarrage x) Produit livrable #127 de la Phase de démarrage y) Produit livrable #128 de la Phase de démarrage z) Produit livrable #129 de la Phase de démarrage 	de démarrage approuvés par le Chargé de projet
3.16	<p>Migration des données</p> <p>L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a obtenu l'Approbation du chargé de projet (article 3.1.2 de l'EDT) pour les produits livrables suivants, référencés sous le tableau intitulé Produits livrables - Liste de contrôle des produits livrables de la Phase de démarrage de l'Appendice 7 de l'annexe A :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Produit livrable #130 de la Phase de démarrage b) Produit livrable #131 de la Phase de démarrage c) Produit livrable #132 de la Phase de démarrage 	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et calendrier intégré de la phase de démarrage approuvés par le Chargé de projet

Si l'Entrepreneur ne livre pas l'un des sept produits livrables de la Phase de démarrage mentionnés dans les colonnes A et B du tableau ci-dessus à la date applicable connexe indiquée dans la colonne C du tableau ci-dessus, il convient alors de verser au Canada la somme de 80 000 \$ pour chaque Jour civil de retard, jusqu'à concurrence de 3 500 000 \$.

- 9.2 Les parties conviennent que les montants susmentionnés constituent des dommages-intérêts fixés d'avance et qu'ils représentent leur meilleure estimation de la perte subie par le Canada dans l'éventualité d'un tel manquement, et que ces montants ne sont pas censés constituer une pénalité et ne doivent pas être interprétés comme telle.
- 9.3 Le Canada a le droit de retenir, de retirer, de déduire ou de compenser les sommes dues à l'entrepreneur par le Canada, à tout moment, pour les dommages-intérêts prédéterminés dus et impayés en vertu du présent article. Si le Canada choisit de ne pas exercer le droit susmentionné à un moment donné, cela ne sera pas considéré comme une renonciation à ce droit et n'affectera pas le(s) droit(s) décrit(s) ci-dessus.
- 9.4 Aucune disposition du présent article ne doit être interprétée comme limitant les droits et les recours auxquels le Canada pourrait autrement avoir droit en vertu du Contrat, y compris le droit de résilier le Contrat pour manquement.

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE C – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

L'annexe C est fournie sous pli séparé

ANNEXE D – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

1. Généralités

Chaque assurance exigée par les présentes doit présenter les caractéristiques ou les modalités suivantes :

- a) les assureurs doivent avoir une cote A.M. Best d'au moins B++ ou d'une cote minimale de BBB accordée par Standard and Poor;
- b) l'assurance doit être maintenue en permanence pendant la durée du Contrat;
- c) un certificat d'assurance attestant les principales conditions de l'assurance en vigueur doit être produit chaque année;
- d) une police d'assurance certifiée sera produite sur demande;
- e) l'assureur consentira à remettre à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours civils en cas d'annulation de la police;
- f) les franchises d'assurance ne doivent pas dépasser un (1) million de dollars;
- g) l'assurance doit fournir une couverture primaire en ce qui concerne les opérations et les activités liées au Contrat;
- h) toute infraction à une condition par un assuré, un assuré supplémentaire ou toute autre personne ne peut invalider l'assurance à l'égard d'autres assurés;
- i) toute négligence, tout acte ou omission délibéré ou toute fausse déclaration par un assuré, un assuré supplémentaire ou toute autre personne ne peut invalider l'assurance à l'égard de l'autorité contractante;
- j) ~~toute couverture écrite selon les réclamations faites comprendra une disposition pour une période de déclaration prolongée de vingt-quatre (24) mois en cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit;~~

toute couverture rédigée sur la base d'une réclamation doit prévoir l'achat par tout assuré d'une période de déclaration prolongée de 24 mois en cas de résiliation du contrat pour quelque raison que ce soit;
- k) le Canada peut, à sa seule et raisonnable discrétion, déroger à toute exigence relative à une assurance prévue aux présentes, sur demande de l'Entrepreneur, accompagnée d'une preuve acceptable d'autres ressources financières dont dispose l'Entrepreneur, à un montant proportionnel d'assurance qu'il aurait autrement exigé.

2. Assurance responsabilité civile commerciale

- a) L'Entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du Contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un Contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 10 000 000 \$ par accident ou par incident et dans le total annuel. La limite requise peut être obtenue par l'utilisation d'une assurance responsabilité civile complémentaire comme complément à une assurance responsabilité civile commerciale principale et qui suit cette forme.
- b) La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments ci-après.
 - i. Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du Contrat par l'Entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

- ii. Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'Entrepreneur.
- iii. Produits et activités réalisées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'Entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'Entrepreneur.
- iv. ~~Préjudices personnels : La couverture doit inclure notamment l'atteinte à la Vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la calomnie.~~
Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération.
- v. Responsabilité réciproque et séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été délivrée à chacun d'eux.
- vi. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au Contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui a trait aux dispositions contractuelles.
- vii. Les employés et, le cas échéant, les bénévoles doivent être inclus comme assurés supplémentaires.
- viii. Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par l'assurance contre les accidents de travail ou par un programme semblable).
- ix. Formule étendue d'assurance contre les dommages, y compris les activités réalisées.
- x. Avis d'annulation : L'Entrepreneur s'efforcera de donner au Canada un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police ou de tout changement apporté à la police d'assurance.
- xi. Couverture pour les dommages que l'Entrepreneur ou le Canada devient légalement tenu de payer à la suite des activités d'un sous-traitant de l'Entrepreneur.
- xii. Assurance automobile des non-propriétaires : Couverture des poursuites contre l'Entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'Entrepreneur.
- xiii. Préjudices découlant de la publicité : Couverture à l'égard du piratage ou de l'appropriation illicite d'idées, ou de la violation de droits d'auteur, de marques de commerce, de titres ou de slogans.
- xiv. Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Couverture à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
- xv. Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5d) de la Loi sur le ministère de la Justice, L.R.C. 1985, ch. J-2, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assuré a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense ~~au nom du Canada à titre d'assuré supplémentaire désigné en vertu de la police d'assurance~~ au nom du Canada à titre d'assuré supplémentaire ou assuré supplémentaire désigné en vertu de la police d'assurance, l'assuré doit communiquer promptement avec le procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

Pour le Québec, envoyer à l'adresse suivante :
Directeur, Direction du droit des affaires
Bureau régional du Québec (Ottawa)

Ministère de la Justice
284, rue Wellington, pièce SAT – 6042,
Ottawa (Ontario) K1A OH8

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

Avocat général principal
Section du contentieux des affaires civiles
Ministère de la Justice
284, rue Wellington, Tour de l'Est
Ottawa (Ontario) K1A OH8

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre lui. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'Entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'Entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris) au nom du Canada.

3. Assurance vol et détournements

- a) L'Entrepreneur doit contracter et maintenir une assurance vol et détournements pendant toute la durée du Contrat, avec une limite de responsabilité d'au moins 5 000 000 \$ par perte et dans le total annuel.
- b) La couverture comprendra les pertes découlant de la malhonnêteté ou de la fraude d'employés, de la falsification ou de l'altération, de la fraude externe, de l'instruction frauduleuse, de la fraude informatique, de l'extorsion, de la fraude liée au transfert de fonds et des dépenses d'audit pour prouver une perte.
- c) Le Canada, selon ses intérêts et directives, doit être désigné comme bénéficiaire de perte ~~et assuré supplémentaire.~~
- ~~d) Les sous-experts-conseils et les experts-conseils de l'Entrepreneur mis en cause dans le Contrat doivent être ajoutés à titre d'assurés supplémentaires à l'égard du Contrat.~~

4. Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions

- a) L'Entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du Contrat une assurance responsabilité de protection contre les erreurs et les omissions dont la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 15 000 000 \$ par perte et dans le total annuel, y compris les frais de défense.
- b) La ou les polices doivent couvrir la responsabilité découlant d'une erreur ou d'une omission dans l'offre ou de l'incapacité d'offrir de services dans le cadre du Contrat.
- c) La couverture doit être suffisamment importante pour répondre aux devoirs et aux obligations que l'Entrepreneur a assumés dans le Contrat et comprend, sans s'y limiter, les réclamations de tiers portant atteinte à la propriété intellectuelle (y compris, mais sans s'y limiter, la violation du droit d'auteur ou de la marque de commerce), le défaut de détecter un comportement frauduleux, les pénalités ou des dépenses supplémentaires associées à des dépôts tardifs ou au non-respect des exigences juridiques.

- d) Dans la mesure non couverte par l'assurance multirisque de la sécurité des données, des biens et des dépenses supplémentaires, la couverture doit être offerte par l'assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions pour l'atteinte à la Vie privée, le vol de renseignements, la détérioration ou la destruction de renseignements électroniques, la divulgation de renseignements personnels, la modification de renseignements électroniques et la sécurité du réseau.
- e) L'assurance doit contenir une clause de responsabilité réciproque.
- ~~f) La police doit comprendre une période prolongée de découverte et de déclaration d'au moins vingt-quatre (24) mois en cas d'annulation, de résiliation ou de non-renouvellement de la police ou de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, y compris son échéance.~~
- f) Les sous-experts-conseils et les experts-conseils de l'Entrepreneur mise en cause dans le Contrat doivent être ajoutés en tant qu'assurés supplémentaires, mais uniquement en ce qui concerne les activités directement liées au Contrat.

5. Assurance des biens et des dépenses supplémentaires

- a) L'Entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du Contrat une assurance des biens et des dépenses supplémentaires.
- b) L'assurance doit couvrir tous les biens, y compris tout le matériel informatique, les logiciels et tous les autres biens utilisés dans l'exécution du Contrat. L'assurance doit couvrir tous les risques de pertes ou de dommages physiques, y compris les inondations, les tremblements de terre, les tempêtes de vent et les tempêtes de verglas.
- c) Une couverture doit être accordée, à la suite d'une perte ou d'un dommage assuré, pour les frais supplémentaires engagés par l'assuré afin de poursuivre, autant que possible, la tenue normale des activités de l'assuré jusqu'à une sous-limite d'au moins de 5 000 000 \$.
- d) La couverture doit comprendre les dépenses supplémentaires encourues par l'assuré en raison de dommages matériels assurés à des locaux, à des équipements ou à des services publics dont il dépend.
- e) L'Entrepreneur et ses sous-traitants mis en cause dans le Contrat devront souscrire la couverture.
- ~~f) Le Canada sera ajouté à titre d'assuré supplémentaire.~~
- ~~g) Une renonciation aux droits de subrogation des assureurs sera accordée en faveur du Canada.~~

6. Assurance multirisque de la sécurité des données, des biens et des dépenses supplémentaires

- a) L'Entrepreneur doit contracter une assurance multirisque de la sécurité des données, des biens et des dépenses supplémentaires et la maintenir pendant toute la durée du Contrat, pour un montant d'au moins ~~65 000 000 \$~~ 30 000 000 \$ par réclamation et globalement.
- b) L'assurance doit couvrir la responsabilité découlant des atteintes à la protection des données, des atteintes à la Vie privée, des atteintes à la sécurité des systèmes, du déni de service, des codes malveillants, de l'extorsion, des déficiences de réseau, du vol électronique, de l'accès non autorisé et des incidents d'utilisation non autorisée.
- c) La couverture doit comprendre les décisions ou les règlements, les frais de défense et les dépens, les frais de prévention des réclamations, les frais de notification et de communication, les frais de transmission et de restauration des données, les frais d'enquête, les frais de procédure réglementaire, les pénalités et amendes, ainsi que les coûts des services de

-
- protection du crédit et de gestion des crises. La protection doit comprendre les dépenses supplémentaires encourues afin de maintenir, autant que possible, la tenue normale des activités de l'assuré à la suite d'événements assurés.
- d) Les sous-experts-conseils et les experts-conseils de l'Entrepreneur mise en cause dans le Contrat doivent être ajoutés en tant qu'assurés, mais uniquement en ce qui concerne les activités directement liées au Contrat.
 - e) Le Canada sera ajouté à titre d'assuré supplémentaire.

ANNEXE E – VOLET DE PARTICIPATION AUTOCHTONE (VPA)

1. Valeur des transactions du VPA

- a) À compter du 1^{er} janvier de la première année civile suivant la date d'attribution du contrat et jusqu'au 31 décembre de cette même année civile (la première « année civile du VPA »), et pour chaque année civile suivante, l'entrepreneur doit apporter à la communauté autochtone une valeur annuelle minimale de transactions du VPA de 3,5 M\$.
- b) La valeur annuelle minimale de transactions du VPA correspond au total des contributions financières (taxes applicables exclues) apportées par l'entrepreneur au moyen des avantages directs et indirects (voir l'article 2 ci-dessous) pendant chaque année civile applicable.
- c) Les bénéfices directs doivent constituer au moins 60 % de la valeur des transactions du VPA de chaque année civile.
- d) Pour qu'une contribution soit considérée comme une transaction du VPA, le bénéficiaire de la transaction doit correspondre à la définition d'« entreprise autochtone » ou d'« Autochtone » conformément à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones » OU le bénéficiaire doit être un programme de soutien qui fournit des biens ou des services visant expressément la communauté autochtone.
- e) Les contributions faites par le sous-traitant de l'entrepreneur dans la catégorie des avantages directs – Développement des entreprises autochtones peuvent être prises en compte dans la valeur annuelle de transactions du VPA. Les autres contributions (emploi des Autochtones, formation, perfectionnement des compétences, avantages indirects) apportées par le sous-traitant ne seront pas prises en compte. Aucune contribution de quelque nature que ce soit apportée par le fournisseur d'un sous-traitant ne sera prise en compte.

2. Avantages directs et indirects

a) Avantages directs

Les avantages directs peuvent prendre ces formes :

- i. *Développement des entreprises autochtones* L'entrepreneur doit démontrer qu'il met en place et développe une capacité des entreprises autochtones viable (consulter l'appendice A de l'annexe E – Capacité des entreprises autochtones). L'entrepreneur doit contribuer au développement et à la viabilité des entreprises autochtones et y investir en s'approvisionnant en bien et en services auprès d'entreprises autochtones qualifiées. L'entrepreneur est également encouragé à démontrer comment il compte optimiser le recours à des entreprises autochtones, par exemple en indiquant les travaux qui seront exécutés par ces entreprises, y compris la gestion des contrats et de la chaîne logistique.
- ii. *Emploi autochtone* : L'entrepreneur doit démontrer qu'il emploie des Autochtones. L'entrepreneur doit inclure des détails sur les stratégies d'embauche et de maintien en poste de travailleurs autochtones et sur les activités d'emploi connexes, comme les tâches de chaque poste.
- iii. *Formation et perfectionnement des compétences des autochtones* : L'entrepreneur doit démontrer les formations et les activités de perfectionnement offertes à ses employés autochtones, par exemple la formation en cours d'emploi, la formation interne et les plans de relève.

b) Avantages indirects

Les avantages indirects comprennent la formation spécialisée, l'avancement professionnel, les bourses, les subventions et la sensibilisation communautaire pour aider les communautés locales et les Autochtones à répondre à leurs besoins en matière de développement économique.

3. Rapports annuels sur le VPA

- a) Dans les 90 jours civils suivant la fin de la première année civile du VPA, et dans les 90 jours civils suivant la fin de chaque année civile suivante, l'entrepreneur doit remettre au responsable du VPA, à l'autorité contractante et au chargé de projet un rapport sur le VPA contenant les informations suivantes :
 - i. la valeur minimale de transactions du VPA de l'année civile précédente;
 - ii. la valeur des transactions du VPA atteinte pendant l'année civile précédente;
 - iii. l'excédent ou le déficit de la valeur des transactions du VPA par rapport à la valeur annuelle minimale de transactions du VPA pour l'année civile précédente;
 - iv. une liste de toutes les contributions au VPA apportées au cours de l'année civile précédente, classées par catégories (avantages directs et indirects);
 - i. le cas échéant, un engagement formel à combler le déficit de la valeur des transactions du VPA de l'année civile précédente conformément au plan de mesures correctives inclus dans la soumission de l'entrepreneur pour le VPA en réponse à l'appel d'offres.
- b) Le report de l'excédent de la valeur des transactions du VPA des années précédentes ne sera pas pris en compte dans la valeur des transactions du VPA de l'année en cours.

4. Attestation

- a) Chaque rapport sur le VPA doit comprendre les attestations signées et remplies (le cas échéant) indiquées à l'appendice B de l'annexe E – Attestations du volet de participation autochtone. Des documents et des éléments probants doivent appuyer les informations détaillées dans les attestations.
- b) S'il y a lieu, l'entrepreneur doit fournir les factures, les relevés de paiement, les reçus ou tout autre document prouvant qu'une transaction a été effectuée pour le montant déclaré.
- c) L'entrepreneur doit conserver des dossiers et documents appropriés sur l'exactitude de l'attestation fournie au Canada. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation préalable écrite de l'autorité contractante avant de disposer des dossiers ou des documents pour une période de six ans commençant à la dernière des dates suivantes : la date du paiement final dans le cadre du contrat ou la date du règlement de toute plainte ou de tout litige en suspens. Au cours de cette période, tous les dossiers et documents devront être en tout temps accessibles pour vérification, inspection et examen par les représentants du Canada, qui pourront en tirer des copies ou des extraits.

5. Révisions du VPA

Pendant toute la durée du contrat, il peut être nécessaire de mettre à jour le VPA pour tenir compte des changements dans l'orientation de la gestion, les capacités de l'entreprise, les communautés autochtones, ou tout autre changement nécessaire. Les mises à jour peuvent inclure, sans s'y limiter, des modifications de la valeur des transactions du VPA et des pourcentages de contribution des avantages directs et indirects. Toutes les modifications recommandées du VPA, que ce soit par l'entrepreneur ou le Canada, doivent être approuvées par les deux parties. Une fois les modifications approuvées, le VPA révisé n'entrera en vigueur qu'après la publication d'une modification du contrat.

Appendice A de l'annexe E – Capacité des entreprises autochtones

1. La mobilisation précoce des communautés et des entreprises autochtones peut aider l'entrepreneur à atteindre les résultats souhaités décrits dans le VPA. La mobilisation précoce peut avoir les avantages suivants :
 - i. améliorer les relations;
 - ii. veiller à ce que tous les participants soient au diapason en ce qui concerne les exigences du projet;
 - iii. déterminer la capacité des entreprises autochtones pour l'approvisionnement en produits et en services;
 - iv. déterminer les lacunes dans les compétences et la formation pour l'emploi des Autochtones.
2. La liste suivante est fournie pour aider à déterminer la capacité des entreprises autochtones :
 - a) Répertoire des entreprises autochtones (REA)
https://www.ic.gc.ca/eic/site/ccc_bt-rec_ec.nsf/fra/h_00011.html
 - b) Conseil canadien pour le commerce autochtone
<https://www.ccab.com/> (en anglais seulement)
 - c) Union Gas
<https://www.uniongas.com/about-us/community/aboriginal/business-list> (en anglais seulement)
 - d) Indigenous Business and Investment Council
<https://www.bcibic.ca/> (en anglais seulement)
 - e) Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles
www.camsc.ca (en anglais seulement)
 - f) Gouvernement du Manitoba
<https://www.gov.mb.ca/inr/> (en anglais seulement)

3. Détermination des possibilités d'emploi autochtone

Les répondants de l'industrie peuvent souhaiter communiquer avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour en savoir davantage sur ses programmes relatifs au marché du travail pour les Autochtones qui peuvent aider à appuyer le VPA. Le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones d'EDSC est conçu pour aider les Autochtones à perfectionner leurs compétences et trouver un emploi; visitez le site Web du ministère pour obtenir davantage de renseignements : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/formation-competences-emploi-autochtones.html>.

Outre ceux d'EDSC, il existe de nombreux programmes provinciaux de perfectionnement des compétences et d'emploi destinés aux Autochtones. Pour en savoir plus, envoyez un courriel à l'adresse suivante : aadnc.saea-psab.aandc@canada.ca

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

1. Volet de participation autochtone – Attestation des sous-traitants

- a) L'entreprise autochtone chargée en sous-traitance de fournir des biens ou des services à l'entrepreneur retenu pour répondre au besoin en SAS du RSSFP atteste qu'elle répond à la définition d'« entreprise autochtone » conformément à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
- b) Le sous-traitant autochtone atteste qu'il respecte et continuera de respecter les exigences décrites à l'article a) ci-dessus pendant toute la durée du contrat de sous-traitance conclu avec l'entrepreneur.
- c) Le sous-traitant autochtone doit cocher la case applicable parmi les suivantes :
- () Le sous-traitant est une entreprise autochtone qui est une entreprise individuelle, une bande, une société à responsabilité limitée, une coopérative, un partenariat ou un organisme sans but lucratif.
- OU**
- () Le sous-traitant est une coentreprise comprenant deux ou plusieurs entreprises autochtones ou une entreprise autochtone et une entreprise non autochtone.
- d) Le sous-traitant autochtone doit cocher la case applicable parmi les suivantes :
- () L'entreprise autochtone compte moins de six employés à temps plein.
- OU**
- () L'entreprise autochtone compte au moins six employés à temps plein.
- e) À la demande du Canada, le sous-traitant autochtone doit présenter tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation. Il doit veiller à ce que cette preuve soit disponible pour audit par un représentant du Canada durant les heures normales de travail, lequel représentant du Canada pourra tirer des copies ou des extraits de cette preuve. Le sous-traitant autochtone fournira toutes les installations raisonnablement nécessaires à ces audits.
- f) Le sous-traitant autochtone atteste que l'information contenue dans le présent document est exacte et complète.

Date

Signature

Nom

Titre (représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Nom de l'entreprise

2. VPA – Attestation de l'organisme ou du programme partenaire

- a) L'organisation autochtone partenaire qui reçoit des contributions sous forme d'avantages indirects de l'entrepreneur retenu pour répondre au besoin en SAS du RSSFP atteste qu'elle répond à la définition d'« entreprise autochtone » conformément à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
- b) L'organisation ou le programme autochtone partenaire atteste qu'il respecte et continuera de respecter pendant toute la durée du partenariat avec l'entrepreneur les exigences décrites à l'article a) ci-dessus.
- c) À la demande du Canada, l'organisation ou le programme autochtone partenaire doit présenter tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation. Il doit veiller à ce que cette preuve soit disponible pour audit par un représentant du Canada durant les heures normales de travail, lequel représentant du Canada pourra tirer des copies ou des extraits de cette preuve. L'organisation ou le programme autochtone partenaire fournira également toutes les installations nécessaires à ces audits.
- d) L'organisation ou le programme autochtone partenaire atteste que l'information contenue dans le présent document est exacte et complète.

Date

Signature

Nom

Titre (représentant dûment autorisé de l'organisation)

Nom de l'organisation ou du programme

3. Volet de participation autochtone – Attestation de l'employé

- a) J'atteste que je suis Autochtone, au sens de la définition de l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
- b) J'atteste que je suis employé à temps plein pour _____ (*insérer le nom de l'entreprise*).
- c) J'accepte de présenter sur demande tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation.

Nom de l'employé en caractères d'imprimerie

Signature de l'employé

Date

ANNEXE F – FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHES

Le formulaire d'autorisation de tâches (AT) suivant est fourni seulement à titre d'exemple. Le processus d'AT du RSSFP et le formulaire connexe seront déterminés pendant la phase de démarrage.

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AT POUR LE RSSFP	
1.0 Renseignements administratifs :	
Entrepreneur :	
Numéro du contrat :	Numéro de l'AT : Date :
2.0 Description des travaux à exécuter :	
<u>Tâches</u>	
<u>Exigences</u>	
3.0 Période de travail et date limite	
4.0 Lieu des travaux	Nom de l'entrepreneur Adresse
5.0. Déplacements requis	S. O.
6.0 Équipement et matériel fournis par le gouvernement	S. O.
7.0 Responsables	
Chargé de projet Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) Nom Tél. : Télécopieur : Courriel :	Autorité contractante TPSGC Nom Tél. : Télécopieur : Courriel :

PROPOSITION DE PRIX POUR L'AT			
8.0 Base de paiement de l'AT			
Type de catégorie de main-d'œuvre (conformément à l'article B de la Base de paiement du contrat)	Honoraires quotidiens fermes tout compris	Niveau d'effort	Prix total (\$)
Estimation des coûts de déplacement et d'hébergement (s'il y a lieu) — coût maximal			
Autres coûts directs (s'il y a lieu)			
Total partiel – Tous les coûts			
Réserve de prévoyance de 10 %, s'il y a lieu			
PRIX TOTAL			
Cocher la méthode de paiement applicable (en choisir une seule)			
Paiement après achèvement et acceptation _____		Paiements d'étape _____	

CONFIRMATION, RÉCEPTION ET ACCEPTATION des livrables	
Numéro de contrat	Numéro d'AT _____
11.0 Travaux terminés (section devant être remplie par l'entrepreneur)	
Les travaux ont été achevés conformément aux termes de l'AT et le ou les produits livrables ont été soumis pour examen et acceptation.	
Date de remise : _____	
Signature de l'entrepreneur : _____ Date : _____	
_____ Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur :	
Commentaires :	

12.0 Réception du ou des produits à remettre (section devant être remplie par l'expert en la matière de l'AT)

Le travail a été effectué conformément aux exigences de l'AT et les produits livrables ont été remis.

Acceptation des travaux ou des livrables recommandée : Oui : _____ Non : _____

Confirmé par : _____ Date : _____

Nom et titre de la personne autorisée à confirmer la réception (expert en la matière de l'AT)

Commentaires :

13.0 Acceptation des travaux et des livrables (section devant être remplie par le chargé de projet du RSSFP, SCT)

Le travail et les produits livrables sont acceptés : Oui : _____ Non : _____

Acceptés par : _____ Date : _____

Nom et titre de la personne autorisée à accepter les produits livrables (chargé de projet)

Commentaires :

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP

Fourni sous pli séparé.

Pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Exigences relatives à la soumission technique et instructions à l'intention du soumissionnaire

1. Contenu de la soumission technique

Pour faciliter la préparation et l'évaluation des propositions, on demande aux soumissionnaires d'élaborer et de présenter leur proposition technique en se servant de la table des matières ci-après :

SOUSSION TECHNIQUE Table des matières	
SOUSSION TECHNIQUE, partie 1	
Partie 1, article 1.	DP signée
Partie 1, article 2	Personne-ressource du soumissionnaire
SOUSSION TECHNIQUE, partie 2	
Partie 2, article 1.	Exigences obligatoires de la soumission technique Réponses du soumissionnaire aux critères d'évaluation technique obligatoires figurant à l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la présente DP
Partie 2, article 2	Exigences cotées de la soumission technique Réponses du soumissionnaire aux critères d'évaluation technique cotés figurant à l'appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la présente DP
SOUSSION TECHNIQUE, partie 3	
Partie 3, article 1	Documents de la soumission technique Tous les documents à l'appui de la soumission technique du soumissionnaire (le cas échéant).

2. Définitions

En plus des définitions contenues dans l'Appendice 5 de l'annexe A, Acronymes et glossaire des termes, les définitions suivantes s'appliquent aux exigences techniques obligatoires et cotées de la soumission et aux critères d'évaluation de la présente DP :

Terme	Définition
Bloc de polices	Désigne tous les clients ou clients sous contrat avec le soumissionnaire pour la fourniture de services de traitement des demandes de règlement à un moment donné.
Portefeuille	Désigne un client unique ou sous contrat avec le soumissionnaire pour la fourniture de services de traitement des demandes de règlement.
Ligne de demande de règlement (ou au pluriel « lignes de demande de règlement »)	Désigne une demande de règlement présentée en format papier ou électronique au titre d'un seul médicament, produit ou service qui est admissible à un remboursement intégral ou partiel en vertu d'un régime de soins de santé.

Terme	Définition
Centre de contact	Organisme ou service qui interagit avec les clients, par divers canaux (appels téléphoniques, SMS, courriel, clavardage, médias sociaux, etc.), pour offrir de l'assistance ou traiter des demandes.
Contrat cité en référence (ou au pluriel « contrats cités en référence »)	Désigne un contrat que le soumissionnaire a conclu pour prodiguer des services à un client et est utilisé pour démontrer l'expérience du soumissionnaire.
Projet cité en référence	Désigne un projet de client externe auquel la ressource proposée a travaillé et servant à démontrer l'expérience de la ressource.
Dentaire	Il s'agit des prestations ou des demandes de remboursement des dépenses liées aux services, appareils ou fournitures dentaires rendus par un dentiste, un spécialiste dentaire, un denturologiste ou un hygiéniste dentaire indépendant ou tout autre praticien reconnu qui détient une licence valide.
Ligne de demande de règlement numérique	Demande de remboursement de soins de santé soumise par une interface Web ou une application de portefeuille électronique ou de téléphone intelligent.
Ligne de demande de règlement électronique	Demande de remboursement de soins de santé présentée au moyen d'une carte de paiement direct des médicaments.
Faisable	Évalué par le Canada, d'après son expérience, comme pouvant être fait, effectué ou accompli dans l'environnement du gouvernement du Canada ou du RSSFP.
Santé	Désigne les avantages ou les demandes de remboursement de dépenses liées aux produits et services de soins de santé, qui comprennent généralement les médicaments sur ordonnance, les fournitures médicales, les équipements médicaux, les soins de la vue, les services paramédicaux, les prothèses auditives et l'assistance voyage d'urgence. Ce terme n'inclut pas les services, appareils et fournitures dentaires.
Participant (ou au pluriel « participants »)	Les participants comprennent les employés admissibles et leurs personnes à charge (époux ou épouse, conjoint ou conjointe de fait et enfants à charge) couverts par un régime de prestations de soins de santé.
Ligne de demande de règlement papier	Demande de remboursement de soins de santé présentée en format papier.

Terme	Définition
Personne-ressource citée en référence	Personne désignée comme représentant et point de contact de l'organisation cliente (désignée dans le contrat ou le projet cité en référence, selon le cas) qui peut être contactée lors du processus de vérification des références mentionné à l'alinéa 4.1.4.3 b) de la partie 4 de la présente DP pour confirmer les informations fournies par le soumissionnaire en ce qui concerne un contrat ou un projet de référence client.

3. Instructions pour la préparation des soumissions

3.1 Partie 1, section 1 – Exemple signé de la DP

Cette section doit comprendre une copie signée de la page 1 de la présente DP (censée comporter toutes les modifications) conformément aux instructions qui figurent à l'article 2.2 de la partie 2 des présentes. Cette section peut aussi contenir, à la discrétion du soumissionnaire, un résumé ou une lettre d'accompagnement.

3.2 Partie 1, section 2 – Personne-ressource du soumissionnaire

Cette section devrait comprendre au moins le nom et le numéro de téléphone d'une seule personne-ressource compétente, désignée par le soumissionnaire pour toutes les communications concernant cette DP.

3.3 Partie 2, section 1 – Exigences obligatoires de la soumission technique

Comme suite aux instructions susmentionnées relatives à la présentation :

- Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation technique obligatoires décrits à l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la présente DP.
- Aux fins de la présente DP, les projets utilisés comme contrats cités en référence pour démontrer les qualifications de l'entreprise en réponse aux exigences de présentation O-1 doivent avoir été conclus directement avec le soumissionnaire, sa société mère, une société affiliée ou une filiale du soumissionnaire. Les projets conclus avec des sous-traitants ne seront pas pris en considération.
- Si le soumissionnaire cite plus de projets que le nombre maximal indiqué, les évaluateurs ne tiendront compte que du nombre maximal de projets dans l'ordre dans lequel ceux-ci sont présentés.
- Le Canada a inclus des modèles de tableaux de réponse (voir l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 à la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires) pour certains critères obligatoires (c'est-à-dire tableau 1, O-1; tableau 2, O-2.3, O-2.4 et O-2.5). Pour faciliter la préparation et l'évaluation des offres, le soumissionnaire est prié d'utiliser ces modèles de tableaux de réponse. Le soumissionnaire peut, à sa discrétion et au besoin, redimensionner les colonnes.

3.4 Partie 2, section 2 – Exigences cotées de la soumission technique

Comme suite aux instructions susmentionnées relatives à la présentation :

- a) Cette partie de la proposition devrait être préparée en réponse aux critères d'évaluation techniques cotés figurant à l'appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de cette DP.
- b) Le Canada a inclus des modèles de tableaux de réponse pour tous les critères cotés. Pour faciliter la préparation et l'évaluation des offres, le soumissionnaire est prié d'utiliser ces modèles de tableaux de réponse. Le soumissionnaire peut, à sa discrétion et au besoin, redimensionner les colonnes.

3.5 Partie 3 – Documents relatifs à la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait énumérer et renfermer tous les documents qui sont mentionnés dans les exigences relatives à la soumission ou auxquels le soumissionnaire fait renvoi dans sa proposition technique, selon le cas.

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation techniques obligatoires

Fourni sous pli séparé.

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation techniques cotés

Fourni sous pli séparé.

Pièce jointe 3.2 de la partie 3 – Exigences relatives à la soumission financière et instructions à l'intention du soumissionnaire

1. APERÇU

- a) La soumission financière devrait être présentée conformément à toutes les instructions exposées dans les présentes et inclure les éléments énumérés dans l'article 3.4 ci-dessous. La soumission financière doit être soumise à l'aide des tableaux de soumission financière en format MS Excel fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3 de la présente DP.

2. MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS FINANCIÈRES

- a) Les soumissions financières des soumissionnaires sont évaluées conformément à la partie 4, Procédures d'évaluation et méthode de sélection.
- b) Le scénario de volume de travail et d'utilisation sera utilisé en tout temps pour l'ensemble des soumissionnaires en vue de calculer le prix de la soumission pour les prix proposés selon l'article 3 ci-dessous. L'inclusion des volumes de travail prévus dans cette demande de soumissions ne saurait être considérée comme une reconnaissance de la part du Canada que son utilisation future des services décrits dans cette demande de soumissions correspondra aux volumes de travail stipulés aux présentes. Les volumes de travail sont considérés uniquement pour l'évaluation des soumissions.

3. INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE

3.1 Format de la soumission

- a) La proposition financière du soumissionnaire doit traiter chaque élément de prix précisé dans la DP et donner les prix de la manière exigée, qui est précisée dans l'annexe B – Base de paiement et les tableaux de tarification de soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.
- b) Évolution annuelle des taux des ressources affectées aux services professionnels : Si l'entrepreneur propose pour ses ressources des taux différents d'une année à l'autre pendant la période du contrat subséquent, la différence ne doit pas excéder 10 %.
- c) Prix non indiqués : On demande aux soumissionnaires d'indiquer « 0 \$ » pour tout article qu'il ne compte pas facturer ou qui fait déjà partie d'autres prix présentés dans les tableaux.
- d) Le soumissionnaire ne doit formuler aucune hypothèse ou restriction relativement à sa soumission financière. Pour que sa soumission reste recevable, le soumissionnaire doit clarifier toutes les questions et préoccupations et obtenir toute l'information requise à l'avance, conformément à la procédure intitulée « Demandes de renseignements - en période de soumissions », décrite à l'article 2.4 de la Partie 2 de la DP.

3.2 Instructions générales

Les soumissionnaires doivent soumettre leur soumission financière conformément à ce qui suit :

- a) tous les prix de la soumission financière doivent exclure la taxe de vente harmonisée (TVH) et la taxe sur les produits et services (TPS). La TPS ou la TVH, si elle s'applique, vient s'ajouter à ces prix et sera acquittée par le Canada;

- b) les prix doivent être fermes, inclure les taxes d'accise et les droits de douane canadiens, s'il y a lieu, et être exprimés selon la formule FAB destination;
- c) tout coût nécessaire pour satisfaire aux exigences décrites dans la présente demande de propositions, y compris les frais de déplacement et de subsistance engagés à la suite d'un déménagement obligé pour satisfaire aux conditions du contrat, est à la charge du soumissionnaire.

3.3 Intentionnellement laissé en blanc

3.4 Prix proposé par élément facturable

3.4.1 Frais pour la phase de démarrage (article 2.0 de l'annexe B – Base de paiement)

- a) Mise au point de services d'adhésion préalable et de gestion des participants au régime (article 3.4 de l'EDT)

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape connexes pour répondre au besoin en services d'adhésion préalable et de gestion des participants au régime (article 3.4 de l'ET) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du tableau intitulé « Calendrier A des paiements d'étape, Mise au point de services d'adhésion préalable et de gestion des participants au régime » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

- b) Mise au point de services d'inscription et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT)

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape connexes pour répondre au besoin en services d'inscription et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'ET) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du tableau intitulé « Calendrier B des paiements d'étape, Mise au point de services d'inscription et de gestion des fournisseurs » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

- c) Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des participants au régime (article 3.10 de l'EDT);

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape connexes pour répondre au besoin en services de communication et d'information à l'intention des participants au régime (article 3.10 de l'EDT) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du tableau intitulé « Calendrier C des paiements d'étape, Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des participants au régime » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

- d) Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des fournisseurs de services (article 3.11 de l'EDT)

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape connexes pour répondre au besoin en services de communication et d'information à l'intention des fournisseurs de services (article 3.11 de l'EDT) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du

tableau intitulé « Calendrier D des paiements d'étape, Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des fournisseurs de services » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

e) Organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT)

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape associés pour répondre au besoin d'organisation de la sécurité (article 3.15 de l'ET) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du tableau intitulé « Calendrier E des paiements d'étape, Organisation de la sécurité » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

f) Tous les autres besoins de la phase de démarrage combinés (articles 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16 et 3.17 de l'EDT)

Les soumissionnaires doivent inclure dans leur soumission financière le calendrier des paiements d'étape qu'ils proposent et les prix d'étape connexes pour répondre à tous les autres besoins de la phase de démarrage combinés (articles 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16 et 3.17 de l'EDT) en remplissant les cellules applicables des colonnes A, B, C et D du tableau intitulé « Calendrier F des paiements d'étape, Tous les autres besoins de la phase de démarrage » sous l'onglet « Frais pour la phase de démarrage » (feuille de travail) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

g) Lors de l'élaboration des calendriers des paiements d'étape mentionnés aux points 3.4.1 a) à f) ci-dessus, les soumissionnaires doivent tenir compte des éléments suivants :

- i. Il ne doit pas y avoir plus de cinq paiements d'étape, mais il peut y en avoir moins, associés à chaque calendrier de paiements d'étape (A à F).
- ii. Les étapes de la phase de démarrage doivent arriver à intervalle aussi régulier que possible, et l'élément déclencheur du paiement doit paraître clairement. Un paiement d'étape devrait suivre l'acceptation des principaux livrables d'étape connexes.
- iii. Lors de l'établissement du calendrier des étapes, le soumissionnaire doit tenir compte du processus d'approbation du chargé de projet (y compris les processus d'acceptation) énoncé à l'article 3.1.2 de l'EDT.
- iv. La valeur du paiement d'étape doit être proportionnelle au niveau d'effort requis pour réaliser l'étape et la valeur du paiement de toute étape ne doit en aucun cas constituer un paiement anticipé de fait (« l'attribution du contrat » n'est pas considérée comme une étape acceptable).

h) Chaque calendrier des paiements d'étape proposé (A à F) devrait comprendre les renseignements suivants :

- i. L'étape proposée désignée par numéro séquentiel (de 1 à 5 selon le cas) dans la colonne « A » (numéro de l'étape).
- ii. Le prix forfaitaire ferme proposé par le soumissionnaire pour chaque paiement d'étape (numéro 1 à 5 selon le cas) dans la colonne « B » (Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape).

- iii. Une liste des éléments livrables de la phase de démarrage applicables associés à chaque paiement d'étape (numéro 1 à 5 selon le cas) dans la colonne « C » (livrables connexes), d'après la liste de contrôle des éléments livrables de la phase de démarrage figurant à l'appendice 7 de l'annexe A).
- iv. Une date de remise pour chaque produit livrable connexe (énuméré dans la colonne « C ») sous la colonne « D » (date de remise de chaque livrable), exprimée en nombre de semaines ou de mois après l'attribution du contrat conformément aux plans de travail et au calendrier intégré de la phase de démarrage du soumissionnaire fournis en réponse aux exigences aux critères d'évaluation obligatoires et cotés de la soumission technique énoncés dans la pièce jointe 3.1 à la partie 3 de la présente DP. Les dates de livraison proposées doivent respecter les délais indiqués à l'Annexe A, Énoncé des travaux.

3.4.2 Frais de traitement des transactions (phase d'exploitation et phase de clôture)

Le soumissionnaire doit proposer des frais de traitement des transactions conformément aux exigences suivantes :

- a) Frais de traitement par ligne des demandes de règlement électroniques – Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par ligne des demandes de règlement électroniques des pharmacies et des fournisseurs de fournitures médicales électroniques traitées aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

- b) Frais de traitement par ligne des demandes de règlement électroniques – Participants au régime

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par ligne des demandes de règlement électroniques traitées des participants au régime aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

- c) Frais de traitement par ligne des demandes de règlement électroniques – Autres fournisseurs

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par ligne des demandes de règlement électroniques traitées des autres fournisseurs (c'est-à-dire, les fournisseurs, à l'exception des pharmacies et des fournisseurs de fournitures médicales électroniques visés au point a) ci-dessus) aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

- d) Frais de traitement par ligne des demandes de règlement papier – Demandes liées à un DIN ou à des fournitures médicales

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par ligne des demandes liées à un DIN ou à des fournitures médicales traitées aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de

traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

e) Frais de traitement par ligne des demandes de règlement papier – Demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par ligne des demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales traitées aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à la pièce jointe 3.3 de la partie 3.

f) Frais pour les demandes de règlement électroniques nulles ou refusées

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé par demande de règlement électronique nulle ou refusée traitée aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

g) Assistance voyage d'urgence et services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger – Frais mensuels par participant au régime

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé pour les frais mensuels de l'assistance voyage d'urgence et des services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger par participant au régime du RSSFP admissible aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

3.4.3 Frais des services d'administration des remises d'ACC (phase d'exploitation et phase de clôture)

Le soumissionnaire doit fournir le prix ferme tout compris proposé pour les frais mensuels des services d'administration des remises d'ACC par participant au RSSFP d'ACC admissible aux années 1, 2, 3 et 4 de la phase d'exploitation en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Frais de traitement des transactions » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

3.4.4 Base d'établissement des prix pour les AT

Le soumissionnaire doit fournir les honoraires quotidiens fermes tout compris proposés pour chaque catégorie de ressources contractuelles à fournir au cours des années 1, 2, 3 et 4 de la phase de démarrage et d'exploitation du contrat en insérant le prix proposé dans chaque cellule sous l'onglet « Honoraires quotidiens » (feuille de calcul) des tableaux de tarification de la soumission financière fournis à l'annexe 3.3 de la partie 3.

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Appendice 1 de la pièce jointe 3.2 de la partie 3 – Instructions relatives aux paiements électroniques

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- () dépôt direct (national et international);
- () échange de données informatisées;
- () virement télégraphique (international seulement);
- () système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$);
- () transfert électronique de fonds (TEF)

Solicitation No. - N° de l'invitation
24062-180558//D
Client Ref. No. - N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID - Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Pièce jointe 3.3 de la partie 3 – Tableaux de tarification de la soumission financière

La pièce jointe 3.3 de la partie 3 est fournie sous pli séparé.

Pièce jointe 3.4 de la partie 3 – Volet de participation autochtone et instructions à l'intention des soumissionnaires

Exigences pour le volet de participation autochtone obligatoire de la soumission

Le volet de participation autochtone (VPA) est un mécanisme conçu pour augmenter les contributions et l'investissement dans la communauté autochtone. À cette fin, dans le cadre du VPA de sa soumission en réponse à la présente DP, l'entrepreneur doit élaborer et soumettre un plan pour le volet de participation autochtone (plan pour le VPA) qui comprend au moins ces éléments :

- a) une description détaillée de la manière dont l'entrepreneur prévoit atteindre la valeur annuelle minimale de transactions du VPA de 3,5 millions de dollars par année civile, indiquée au paragraphe 1a) de l'annexe E – Volet participation autochtone;
- b) un plan de mesures correctives, expliquant comment l'entrepreneur prévoit contrer tout échec de sa part à atteindre la valeur annuelle minimale de transactions du VPA à une année donnée. Le plan des mesures correctives doit préciser les mesures de compensation de l'entrepreneur pour l'année suivante. Le report de l'excédent de la valeur des transactions du VPA des années précédentes ne sera pas pris en compte dans la valeur des transactions du VPA de l'année en cours.

Pièce Jointe 5.1 De La Partie 5 – Programme De Contrats Fédéraux Pour L'équité En Matière D'emploi – Attestations

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à toute demande ou exigence imposée par le Canada, la soumission peut être déclarée non recevable ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ☐ A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ☐ A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un [employeur sous réglementation fédérale](#), dans le cadre de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#).
- ☐ A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés permanents à temps plein et/ou permanents à temps partiel au Canada.

A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

- ☐ A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un [Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi](#) valide et en vigueur avec EDSC – Travail.

ou

- ☐ A5.2. Le soumissionnaire a présenté l'[Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi \(LAB1168\)](#) à EDSC - Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à EDSC – Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

ou

- ☐ B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

Annexe A

Énoncé des travaux

1.	INTRODUCTION	3
1.1	Renseignements généraux.....	3
1.2	Objectif du Contrat.....	3
1.3	Portée du Contrat des SAS du RSSFP (ci-après appelé le « Contrat »).....	3
1.4	Gouvernance du régime	5
1.5	Gouvernance du Travail	6
1.6	Phases d'exécution des services	7
2.	EXIGENCES GÉNÉRALES	10
3.	EXIGENCES DE LA PHASE DE DÉMARRAGE	16
3.1	Exigences générales de la phase de démarrage.....	16
3.2	Lancement du contrat.....	19
3.3	Organisation des services de traitement et paiement des demandes	23
3.4	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres.....	24
3.5	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs.....	28
3.6	Organisation des services de gestion financière et contrôles.....	30
3.7	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes.....	31
3.8	Organisation du programme d'assurance de la qualité	38
3.9	Organisation des services de production de rapports.....	39
3.10	Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres.....	40
3.11	Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs.....	45
3.12	Élaboration du Plan de continuité des activités	48
3.13	Organisation des facteurs relatifs à la vie privée	53
3.14	Élaboration de la documentation technique et administrative	54
3.15	Organisation de la sécurité.....	55
3.16	Migration des données	63
3.17	Configuration des services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada ...	65
4.	EXIGENCES DE LA PHASE OPÉRATIONNELLE.....	67
4.1	Exigences générales de la phase opérationnelle.....	67
4.2	Documentation technique et administrative	70
4.3	Services de traitement et paiement des demandes.....	72
4.4	Services d'adhésion préalable et de gestion des membres.....	85
4.5	Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	88
4.6	Services de gestion financière et contrôles.....	92
4.7	Programme d'audit et de vérification des demandes.....	100
4.8	Programme d'assurance de la qualité.....	118
4.9	Services de production de rapports.....	124
4.10	Services de communication et d'information destinés aux membres	134
4.11	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	139
4.12	Gestion de la continuité	143
4.13	Facteurs relatifs à la vie privée.....	146
4.14	Sécurité.....	149
4.15	Conservation des dossiers et des documents	168
4.16	Services d'examins et de conseils stratégiques	170

4.17	Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada.....	171
5.	EXIGENCES DE LA PHASE DE CLÔTURE	173
5.1	Exigences de clôture.....	173

1. INTRODUCTION

1.1 Renseignements généraux

Le Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) est un régime privé d'avantages d'assurance maladie parrainé par le gouvernement du Canada pour les employés et pensionnés de la fonction publique fédérale, et leurs Personnes à charge. Il a été créé en vertu de l'article 7.1 de la Loi sur la gestion des finances publiques. Au 31 décembre 2018, le RSSFP comptait plus de 691 000 Membres, dont plus de 332 000 sont des Membres retraités. Si l'on considère les Personnes à charge, le RSSFP touche environ 1,5 million de Canadiens. Cela fait du RSSFP le plus important régime de soins de santé parrainé par un employeur au Canada. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le RSSFP, consultez la Directive du RSSFP : <http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr> et l'Appendice 1 de l'annexe A.

Le RSSFP donne des remboursements pour un éventail de produits et de services liés à la santé qui ne sont pas offerts par les régimes d'assurance privés, les régimes provinciaux ou territoriaux d'assurance maladie, les programmes sociaux et d'autres programmes financés par l'État.

1.2 Objectif du Contrat

L'objectif est d'obtenir un Contrat de Services administratifs seulement (SAS) des Demandes économiques et souples qui répond aux besoins opérationnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) en tant qu'Employeur et gardien du RSSFP. Ce Contrat garantira l'excellence des services continus de traitement des Demandes, des données de haute qualité à l'appui de la prise de décision, une vérification robuste, une Détection des fraudes avancée, une numérisation accrue et une amélioration des communications et des services pour les Membres. De plus, ce Contrat contribuera aux objectifs de la politique socioéconomique du gouvernement du Canada sur les achats écologiques et donnera des possibilités à la communauté autochtone.

1.3 Portée du Contrat des SAS du RSSFP (ci-après appelé le « Contrat »)

L'Entrepreneur des Services administratifs seulement (SAS) (ci-après appelé l'« Entrepreneur ») doit fournir les services énoncés dans le présent énoncé des travaux (EDT). L'EDT tient compte de l'exigence principale concernant les services de Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique, les services de Praticien paramédical par voie électronique, les services de Médecins et de Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique, le Traitement des demandes sur papier, ainsi que les services pour gérer et supporter le traitement des Demandes. Pour obtenir plus de détails sur les Avantages visés par le RSSFP, consultez la Directive du RSSFP : <https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr> et l'Appendice 1 de l'annexe A.

Dans la mesure du possible, l'EDT se fonde sur les normes de l'industrie, mais certaines exigences sont propres au RSSFP. L'EDT définit les exigences de service minimales en vertu du Contrat. L'Entrepreneur peut fournir des services et/ou des niveaux de service qui dépassent les exigences minimales et peut réaliser les travaux en utilisant des méthodes et/ou des approches innovatrices lui permettant d'accroître l'efficacité, d'améliorer les niveaux de service et de réduire les risques et les coûts avec l'Approbation du chargé de projet.

La portée des travaux est résumée dans les parties qui suivent :

1.3.1 Démarrage du Contrat

Le Contrat comprend une Phase de démarrage pendant laquelle l'Entrepreneur doit mettre au point, tester et mettre en œuvre la solution pour le RSSFP; effectuer la migration des renseignements des Membres du RSSFP et des données sur les Demandes; et obtenir l'Approbation du chargé de projet pour commencer à traiter les Demandes liées au RSSFP le ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023. Voir la section 1.5 qui suit.

1.3.2 Services de base destinés aux Membres et aux Fournisseurs

Les services de base à fournir aux termes du Contrat englobent les services destinés aux Membres et aux Fournisseurs qui sont décrits plus longuement aux présentes et résumés comme suit :

- i. **Services de traitement et de paiement des demandes** – Ces services offrent aux Membres du RSSFP un traitement opportun et précis des Demandes, l'arbitrage des Demandes et le paiement des montants demandés pour les Demandes admissibles au titre du RSSFP. (Consulter les articles 3.3 et 4.3 de l'EDT.)
- ii. **Services d'adhésion préalable et de gestion des membres** – Ces services offrent les systèmes et les processus nécessaires pour tenir à jour des renseignements précis sur l'adhésion au RSSFP pour l'ensemble des Membres et des Personnes à charge admissibles et confirmer le Consentement des Membres à l'utilisation des renseignements personnels. (Consulter les articles 3.4 et 4.4 de l'EDT.)
- iii. **Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs** – Ces services offrent les systèmes et les processus nécessaires pour qualifier et suivre les Fournisseurs qui sont en droit de fournir des services à étudier en vue d'un paiement au titre du RSSFP, en plus d'établir des ententes officielles avec les Fournisseurs admissibles afin que l'Entrepreneur puisse accepter les soumissions de Demandes numériques pour ces Fournisseurs. (Consulter les articles 3.5 et 4.5 de l'EDT.)
- iv. **Services de communication et d'information destinés aux membres** – Ces services offrent une solution qui facilite la communication de l'information liée au RSSFP et aux Demandes destinées aux Membres à l'aide de multiples voies, dont les Centres de contact, les Services numériques aux membres du RSSFP et les produits de communication écrits. (Consulter les articles 3.10 et 4.10 de l'EDT.)
- v. **Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs** – offrent une solution qui facilite la communication de l'information liée au RSSFP et de ses procédures de Demande aux Fournisseurs à l'aide de multiples voies, dont les Centres de contact des fournisseurs, les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP et les matériaux de communication écrits. (Consulter les articles 3.11 et 4.11 de l'EDT.)
- vi. **Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC)** – sont des services de perception des contributions mensuelles d'ACC auprès des Membres pour le RSSFP. (Consulter les articles 3.17 et 4.17 de l'EDT.)

1.3.3 Services de soutien

Les services de soutien requis aux termes du Contrat facilitent un service de haute qualité aux Participants et la reddition de comptes du programme pour une gestion saine des obligations fiduciaires et des ressources. Les programmes et services requis qui sont compris sont décrits plus en détail ci-dessous et sont résumés comme suit :

- i. **Les Services de gestion financière et contrôles** assurent que tous les aspects des transactions opérationnelles conclues par l'Entrepreneur pour le RSSFP sont exacts, efficaces, surs et exempts d'erreurs ou d'abus. (Consulter les articles 3.6 et 4.6 de l'EDT.)
- ii. Un **Programme d'audit et de vérification des demandes**, qui vise à réduire les risques et les conséquences financières des Demandes au titre du RSSFP qui sont traitées et remboursées incorrectement de manière incohérente avec la Directive du RSSFP. (Consulter les articles 3.7 et 4.7 de l'EDT.)
- iii. Un **Programme d'assurance de la qualité**, qui offre des activités d'évaluation et d'amélioration continues afin de favoriser des services de qualité à tous les intervenants en définissant des façons d'éliminer les causes du rendement insatisfaisant et d'intégrer les recommandations aux

opérations, en plus d'identifier des pratiques exemplaires et de les appliquer de manière uniforme à tous les services du RSSFP. (Consulter les articles 3.8 et 4.8 de l'EDT.)

- iv. Des **Services de production de rapports**, qui procurent une solution vaste et approfondie permettant de faciliter la gestion du RSSFP et de soutenir le rendement de l'Entrepreneur. La solution de Services de production de rapports doit comprendre des rapports annuels standards, ponctuels et prévus ainsi que des capacités de tableau de bord de gestion, auxquels le Chargé de projet peut accéder à l'aide d'un Site web sécurisé pour les rapports et la documentation dédié au RSSFP. (Consulter les articles 3.9 et 4.9 de l'EDT.)
- v. La **Gestion de la continuité**, qui garantit que les processus et les procédures nécessaires sont en place de manière à rendre possibles la restauration et le rétablissement des fonctions et des services essentiels en cas d'Interruption à court terme ou majeure qui nécessite l'accès à de ressources alternatives pour l'électricité, les systèmes, les bâtiments ou le personnel. (Consulter les articles 3.12 et 4.12 de l'EDT.)
- vi. La **Conservation des dossiers et des documents**, qui protège tous les documents numériques et papier (par exemple, les formulaires de Demande au titre du RSSFP remplis et les Dossiers et documents connexes, le matériel de communication, les manuels, les registres financiers, les documents d'adhésion, les appels enregistrés et les journaux d'appels ainsi que les documents d'Audit du Fournisseur), dans un format que le Chargé de projet peut facilement récupérer au besoin. (Consulter l'article 4.15 de l'EDT.)
- vii. Les **Services d'examens et de conseils stratégiques**, qui offrent au Chargé de projet un aperçu sur les tendances de l'industrie des Avantages de santé et des possibilités d'améliorer l'administration du RSSFP. (Consulter l'article 4.16 de l'EDT.)

1.3.4 Clôture du Contrat

Pendant la Phase de clôture, l'Entrepreneur aidera le Canada à assurer une transition sans heurt, efficiente et complète des services vers un nouveau fournisseur de services tout en continuant d'offrir les services de base et de soutien destinés aux Membres et aux Fournisseurs.

1.4 Gouvernance du régime

Le Conseil du Trésor (CT) du Canada, à titre d'Employeur et de promoteur du régime, rend des comptes au Cabinet et au premier ministre, qui nomme les ministres au Conseil, dont le président, comme tous les ministres, rend des comptes au Parlement pour l'exercice des pouvoirs qui lui sont accordés par la loi. Le CT exerce le pouvoir fondamental en ce qui concerne les régimes d'Avantages, comme le RSSFP, selon ce qui est indiqué au paragraphe 7.1 (1) de *la Loi sur la gestion des finances publiques*. (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/F-11/>)

« Le Conseil du Trésor peut établir ou modifier des programmes d'assurances collectives ou des programmes accordant d'autres Avantages pour les Employés de l'administration publique fédérale et les autres personnes qu'il désigne comme cotisants, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie de personnes, prendre toute mesure nécessaire à cette fin, notamment conclure des Contrats pour l'Avantage de services, fixer les conditions et modalités qui sont applicables aux programmes, notamment en ce qui concerne les primes et cotisations à verser, les Avantages et les dépenses à effectuer ainsi que la gestion, le Contrôle et la vérification des programmes, et faire des paiements, notamment à l'égard des primes, cotisations, Avantages et autres dépenses y afférentes.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), le bras administratif du CT, aide celui-ci à exercer son rôle. Au sein du SCT, le Secteur des pensions et des avantages sociaux du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines est responsable de la gestion et de la surveillance du Régime de soins de santé de la fonction publique.

Le Comité des partenaires du RSSFP est le forum principal de négociation collaborative composé de l'Employeur, de l'agent négociateur (Employé) et des représentants des pensionnés. Le comité a pour mandat d'examiner et de régler les intérêts communs et d'élaborer conjointement des recommandations concernant la conception du Plan, qu'il soumet à l'approbation du CT selon le besoin que le Plan reste abordable et comparable aux régimes parrainés par des employeurs semblables. Le comité est également responsable d'encadrer l'Administration du régime de soins de santé de la fonction publique fédérale (ARSSFPF) et d'examiner son rendement.

L'Administration du régime de soins de santé de la fonction publique fédérale (ARSSFPF) est la société sans lien de dépendance dont le mandat consiste, en vertu des lettres patentes émises en application du paragraphe 7.2 (1) de la Loi sur la gestion des finances publiques (consulter l'article 1.4 de l'EDT), à veiller à ce que les Avantages prévus selon la conception actuelle du Régime soient versées d'une manière efficiente et efficace par l'Entrepreneur.

1.5 Gouvernance du Travail

L'administration quotidienne du RSSFP est assurée par un tiers désigné comme étant l'Entrepreneur aux termes du Contrat. Le CT a le pouvoir d'établir et de modifier des régimes d'Avantages pour l'administration publique fédérale, ainsi que de passer des marchés pour les services connexes, et les Avantages et les services du RSSFP sont exécutés par l'Entrepreneur en vertu d'un marché avec le Canada, tandis que le Secteur des pensions et avantages sociaux au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du SCT agit à titre de Chargé de projet. L'organisme central en matière d'acquisitions du gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) agit à titre d'Autorité contractante. L'ARSSFPF est chargée de surveiller le rendement quotidien de l'Entrepreneur.

1.5.1 Responsabilités

Les responsabilités particulières à l'égard du Contrat sont les suivantes :

- a) Le **Chargé de projet (SCT)** agit à titre d'autorité technique et de décideur pour toutes les questions liées à la fourniture d'avantages et de services aux Membres du Régime par l'Entrepreneur, sous réserve des modalités du Contrat.
- b) L'**Autorité contractante (SPAC)** a la responsabilité de gérer et d'administrer le Contrat, notamment de diffuser et d'approuver tous les documents relatifs au Contrat, et d'approuver tous les changements apportés au Contrat.
- c) L'**ARSSFPF** est chargée de s'assurer que l'Entrepreneur statue sur les demandes selon le Contrat, en effectuant des vérifications et des évaluations concernant le règlement des Avantages, en gérant le processus d'appel, en communiquant avec des Membres, ainsi qu'en recueillant des renseignements sur le régime et sur le rendement de l'Entrepreneur. L'ARSSFPF supervise également la mise en œuvre des autorisations de tâches (y compris l'examen des factures connexes), qui doivent être approuvées par le Chargé de projet et l'Autorité contractante. L'ARSSFPF établit des rapports au Chargé de projet, au besoin, pour confirmer que l'Entrepreneur a rempli ses obligations en vertu du Contrat. L'ARSSFPF ne peut pas changer ou modifier le Contrat ou donner des instructions à l'Entrepreneur de prendre des mesures qui auraient pour effet de modifier le Contrat ou d'engager des frais en vertu du Contrat.

Pour que l'ARSSFPF puisse s'acquitter de son mandat, le Chargé de projet exige de l'Entrepreneur qu'il se conforme aux directives relatives à l'administration du RSSFP reçues de l'ARSSFPF. Il lui demande également de prendre, en collaboration avec l'ARSSFPF, les mesures nécessaires pour que celle-ci puisse superviser l'administration du Contrat de SAS et s'acquitter de ses obligations en vertu des lettres patentes.

1.5.2 Comités de gouvernance

Les comités suivants facilitent la gouvernance efficace du Contrat :

- a) Le **Comité des opérations**, composé de représentants du Chargé de projet, de l'Autorité contractante, de l'ARSSFPF et de l'Entrepreneur (au besoin), travaille de concert pour régler les problèmes de fonctionnement et d'administration de manière uniforme et coordonnée et pour formuler des recommandations à cet égard au Chargé de projet selon le besoin. (Consulter l'article 2.12 de l'EDT.)
- b) Les **sous-comités de démarrage**, composés d'Experts en la matière du Chargé de projet, de l'Autorité contractante, de l'ARSSFPF et de l'Entrepreneur soutiennent le Comité des opérations. Cela comprend le sous-comité des services aux Membres, le sous-comité de vérification, le sous-comité des Services de production de rapports et le sous-comité des communications. (Consulter l'article 2.13 de l'EDT.)
- c) Les **sous-comités des opérations**, composés d'Experts en la matière du Chargé de projet, de l'Autorité contractante, de l'ARSSFPF et de l'Entrepreneur soutiennent le Comité des opérations. Cela comprend le sous-comité des services aux Membres, le sous-comité de vérification, le sous-comité des Services de production de rapports et le sous-comité des communications. (Consulter l'article 2.14 de l'EDT.)
- d) Le **Comité supérieur de gestion du Contrat** se compose de représentants de la haute direction du Chargé de projet, de l'Autorité contractante, de l'ARSSFPF et d'un haut représentant de l'Entrepreneur. Il se réunit une fois par année et selon le besoin afin d'examiner les questions liées à la gestion du Contrat, notamment les améliorations à apporter à celui-ci, les problèmes liés au rendement ou aux obligations de l'Entrepreneur, l'application des dispositions du Contrat ou des mesures correctives en vertu du Contrat, et afin de formuler des recommandations à l'Autorité contractante, le cas échéant, concernant ces questions. (Consulter l'article 2.10 de l'EDT.)

1.6 Phases d'exécution des services

L'Entrepreneur doit procéder aux travaux conformément aux trois phases suivantes du Contrat :

1) Phase de démarrage

La phase de démarrage commence au moment de l'Attribution du contrat et se termine à la Date opérationnelle. La phase de démarrage doit être achevée d'ici le ~~4^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023, ce que le Canada estime être 20 mois suivant l'Attribution du contrat.

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur mettra au point, testera et mettra en œuvre la solution de l'Entrepreneur pour le RSSFP (y compris les systèmes et les processus) et obtiendra les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT) afin de commencer à traiter les Demandes au titre du RSSFP à la Date opérationnelle.

Les principaux livrables et jalons associés à la phase de démarrage comprennent les suivants :

- a) L'Entrepreneur doit recevoir l'Approbation du chargé de projet pour tous les livrables de la Phase de démarrage avant la Date opérationnelle des systèmes.
- b) La Date opérationnelle des systèmes ne peut être de moins de six semaines avant la Date opérationnelle.
- c) La Date opérationnelle des systèmes est précisée dans le plan de travail approuvé de l'Entrepreneur pour la Phase de démarrage et dans le Calendrier intégré (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). Elle ne peut être de moins de six semaines avant la Date

opérationnelle du ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023.

- d) Le Centre de contact des membres doit être entièrement opérationnel et prêt à accepter les Demandes de renseignements des Membres au plus tard six mois avant la Date opérationnelle.
- e) Les Services numériques aux membres du RSSFP doivent être prêts à accepter les AP au plus tard six mois avant la Date opérationnelle.
- f) Le Centre de contact des fournisseurs doit être entièrement opérationnel au plus tard six mois avant la Date opérationnelle.
- g) Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit entreprendre un programme destiné à garantir que les Membres au RSSFP suivent le processus de confirmation de leurs données d'adhésion et d'octroi de leur Consentement avant la Date opérationnelle. Des Primes d'incitation au rendement (PIR) sont associés à l'inscription des membres avant la Date opérationnelle, comme indiqué à l'article 5.2.1 de l'annexe B, Base de paiement.
- h) Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit établir des ententes officielles avec des Fournisseurs admissibles de sorte que l'Entrepreneur puisse accepter la transmission des Demandes numériques pour ces Fournisseurs à compter de la Date opérationnelle. Il existe une PIR associée à l'établissement d'accords de fournisseur signés avant la Date opérationnelle, comme indiqué à l'article 5.2.2 de l'annexe B, Base de paiement.
- i) Pendant la période suivant la Date opérationnelle des systèmes et avant la Date opérationnelle (minimum de six semaines), l'Entrepreneur continuera d'exécuter et de mettre en œuvre les services du RSSFP (par exemple, la formation pour les Services de production de rapports, l'enregistrement continu des Fournisseurs, la confirmation de l'Adhésion préalable [AP] continue et les processus de Consentement, entre autres).
- j) L'Entrepreneur doit achever tous les travaux de la Phase de démarrage en respectant le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage.

Les détails complets des exigences de la phase de démarrage sont exposés dans la section 3 de l'EDT.

2) Phase opérationnelle

La Phase opérationnelle commence à la Date opérationnelle (le ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023) et se termine le Dernier jour de traitement des demandes (c'est-à-dire, le dernier jour où l'Entrepreneur accepte des Demandes pour traitement). L'Entrepreneur doit commencer à traiter et à régler les Demandes admissibles pour tous les Participants au RSSFP à la Date opérationnelle.

Au cours de la Phase opérationnelle, l'Entrepreneur doit fournir tous les services directement liés au traitement et au paiement efficace et efficient des Demandes admissibles, tel qu'il est indiqué dans le présent EDT.

Les exigences de la Phase opérationnelle comprennent les suivantes :

- a) la Documentation technique et administrative (consulter l'article 4.2 de l'EDT);
- b) les Services de traitement et paiement des (consulter l'article 4.3 de l'EDT);
- c) les Services d'adhésion préalable et la gestion des membres (consulter l'article 4.4 de l'EDT);
- d) les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (consulter l'article 4.5 de l'EDT);
- e) les Services et les contrôles de gestion financière (consulter l'article 4.6 de l'EDT);

- f) le Programme d'audit et de vérification des demandes (consulter l'article 4.7 de l'EDT);
- g) le Programme d'assurance de la qualité (consulter l'article 4.8 de l'EDT);
- h) les Services de production de rapports (consulter l'article 4.9 de l'EDT);
- i) les Services de communication et d'information destinés aux membres (consulter l'article 4.10 de l'EDT);
- j) les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (consulter l'article 4.11 de l'EDT);
- k) la Gestion de la continuité (consulter l'article 4.12 de l'EDT);
- l) la Vie privée (consulter l'article 4.13 de l'EDT);
- m) la Sécurité (consulter l'article 4.14 de l'EDT);
- n) la Conservation des dossiers et des documents (consulter l'article 4.15 de l'EDT);
- o) les Services d'examens et de conseils stratégiques (consulter l'article 4.16 de l'EDT);
- p) les Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC). (Consulter l'article 4.17 de l'EDT.)

Les détails complets des exigences de la phase opérationnelle sont exposés dans la section 4 de l'EDT.

3) Phase de clôture

La Phase de clôture commence à la réception de la notification par écrit du Canada à l'Entrepreneur et se termine à la Date d'expiration ou de résiliation du contrat, que l'entente subséquente soit conclue avec l'Entrepreneur ou avec un Fournisseur subséquent.

Au cours de la Phase de clôture, l'Entrepreneur doit, en plus de continuer à exercer les activités de la Phase opérationnelle, aider le Canada et l'Entrepreneur subséquent à réaliser la transition en douceur, efficace et intégrale vers l'entente subséquente, que celle-ci soit conclue avec l'Entrepreneur ou avec un entrepreneur différent.

Les détails complets des exigences de la Phase de clôture sont exposés dans la section 5 de l'EDT.

2. EXIGENCES GÉNÉRALES

Les exigences générales s'appliquent à toutes les exigences et les phases du Contrat.

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
2.1	<p>Langue de service</p> <p>Une fois approuvé par le Chargé de projet et à moins d'indication contraire, l'Entrepreneur doit fournir tous les produits (versions finales) et services prévus par le Contrat dans les deux langues officielles (c'est-à-dire, en français et en anglais) à moins d'avis au contraire</p>
2.2	<p>Accessibilité et obligation d'adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les Services numériques offerts aux Membres, Fournisseurs et au Canada respectent les normes d'accessibilité suivantes du gouvernement du Canada : <ul style="list-style-type: none"> a) la Norme sur l'accessibilité des sites Web (https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601); b) la Norme sur l'interopérabilité du Web (https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875); c) le Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca (https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/guide-redaction-contenu-canada.html). ii. L'Entrepreneur doit offrir des mesures d'adaptation aux Membres et Fournisseurs qui ont différents besoins d'adaptation afin de s'assurer qu'ils aient un accès égal aux services et renseignements offerts dans le cadre du présent Contrat. iii. L'Entrepreneur doit se conformer aux normes d'accessibilité les plus récentes au fur et à mesure de leur évolution pendant la durée du Contrat.
2.3	<p>Langues officielles</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les produits et services qui sont fournis aux Membres ou aux Fournisseurs le sont dans la langue officielle du choix des Membres ou des Fournisseurs (c'est-à-dire, l'anglais ou le français). L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les produits et services fournis au Canada sont dans les deux langues officielles, sauf approbation contraire du Chargé de projet. Par conséquent, l'Entrepreneur doit répondre aux exigences en matière de langues officielles suivantes du gouvernement du Canada : <ul style="list-style-type: none"> a) la Politique sur les langues officielles (https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26160); b) la Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et Avantage des services (https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26163); c) la Directive sur les langues officielles pour les communications et services (https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26164). ii. L'Entrepreneur doit se conformer aux exigences les plus récentes en matière de langues officielles, au fur et à mesure de leur évolution pendant la durée du Contrat.

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
2.4	<p>Sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit s'assurer que la totalité des produits, des services et des solutions fournis en vertu du Contrat se conforme aux exigences de sécurité précisées dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVRS) et aux articles 3.15 et 4.14 de l'EDT.</p>
2.5	<p>Protection des Facteurs de la vie privée</p> <p>L'Entrepreneur doit s'assurer que la totalité des produits, des services et des solutions fournis en vertu du Contrat se conforme aux exigences en matière de protection des Facteurs de la vie privée précisées aux articles 3.13 et 4.13 de l'EDT.</p>
2.6	<p>Emplacement des installations et lieu de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tous les aspects des travaux doivent être effectués au Canada. ii. Les données et les services de gestion des données, les centres de données, les Centres de contact et les centres des opérations du RSSFP doivent être situés au Canada en tout temps. iii. Toutes les données du RSSFP doivent être séparées logiquement, non physiquement, de toutes les autres données (c'est-à-dire, autres livres d'affaires). iv. Les centres des opérations, les Centres de contact, le service d'Adhésion préalable et le Site web des membres au RSSFP doivent être accessibles de façon sécurisée par les participants et les tiers admissibles, au Canada et à l'étranger. v. Les centres des opérations, les Centres de contact, l'inscription des Fournisseurs et le Site web des fournisseurs du RSSFP doivent être accessibles de façon sécurisée par les Fournisseurs situés au Canada.
2.7	<p>Gestion des sous-traitants</p> <p>L'Entrepreneur doit s'assurer que toutes les exigences établies aux présentes sont respectées, y compris tous les produits ou les services offerts par des sous-traitants.</p>
2.8	<p>Révisions du régime</p> <p>La Directive du RSSFP est régulièrement révisée en fonction des négociations entre l'Employeur et les agents négociateurs. Sous réserve d'une Autorisation de tâches approuvée ou d'une modification du Contrat, l'Entrepreneur doit faire les rajustements nécessaires aux services et/ou au niveau des services en vertu du présent Contrat pour tenir compte des changements apportés au Régime.</p>
2.9	<p>Gouvernance de l'Entrepreneur</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit utiliser un modèle de gouvernance formellement consigné forme pour gérer ses travaux. Ce modèle doit être employé conjointement et doit-être complémentaire à la structure de gouvernance du RSSFP établie à l'article 1.5 de l'EDT. ii. Le modèle de gouvernance de l'Entrepreneur doit indiquer, au minimum, les noms des personnes qui doivent remplir les responsabilités ci-dessous. <ul style="list-style-type: none"> a) Parrain exécutif – Cadre supérieur qui, dans le cadre de ses responsabilités générales, doit remplir toutes les obligations au titre de ce Contrat. Le Parrain exécutif responsable devrait être un vice-président ou supérieur dans

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
	<p>l'organisation de l'Entrepreneur. Le Parrain exécutif représentera un point de transmission des questions qui ne peuvent être réglées par le Gestionnaire de projet à la phase de démarrage ou par le Gestionnaire de la livraison de services (selon le cas). Il doit clairement être identifié dans le modèle de gouvernance de projet proposé par le soumissionnaire. Cette fonction doit être remplie sans aucun coût direct pour le Canada, et la personne désignée doit être clairement indiquée dans le modèle de gouvernance de l'Entrepreneur.</p> <p>b) Gestionnaire de la livraison de services – Une ressource de la haute direction étant responsable au niveau opérationnel, pour le compte de l'Entrepreneur, de la relation d'affaires courante entre le Canada et l'Entrepreneur. Le Gestionnaire de la livraison de services est censé avoir un degré d'interaction élevé avec le personnel du SCT et de l'ARSSFPF dans la région de la capitale nationale (RCN). Le Gestionnaire de la livraison de services est le premier point de contact du Canada pendant la période du Contrat. La ressource doit posséder les qualifications minimales précisées à l'Appendice 2 de l'annexe A, Catégories de ressources contractuelles et exigences. Ce rôle et la personne désignée doivent être clairement indiqués dans le modèle de gouvernance de l'Entrepreneur.</p> <p>c) Gestionnaire de projet à la phase de démarrage – Une ressource supérieure de gestion de projet étant responsable, pour le Compte de l'Entrepreneur, de la planification et de l'exécution de toutes les activités de la phase de démarrage conformément à la section 3 de l'EDT, Exigences de la Phase de démarrage, et au Contrat. La ressource doit posséder les qualifications minimales précisées à l'Appendice 2 de l'annexe A, Catégories de ressources contractuelles et exigences. Le rôle du Gestionnaire de projet de la phase de démarrage peut, à la discrétion de l'Entrepreneur, être occupé par le Gestionnaire de la livraison de services. Ce rôle et la personne désignée doivent être clairement indiqués dans le modèle de gouvernance de l'Entrepreneur.</p> <p>d) Pharmacien-conseiller stratégique – Pharmacien autorisé étant responsable, pour le compte de l'Entrepreneur, de fournir une orientation et des conseils stratégiques continus, y compris une analyse approfondie et des recommandations, qui se rapportent aux tendances et aux faits nouveaux dans l'industrie canadienne des avantages de soins de santé et aux possibilités d'amélioration du RSSFP et des services offerts aux termes du Contrat. La ressource doit posséder les qualifications minimales précisées à l'Appendice 2 de l'annexe A, Catégories de ressources contractuelles et exigences. Ce rôle et la personne désignée doivent être clairement indiqués dans le modèle de gouvernance de l'Entrepreneur.</p>
2.10	<p>Comité supérieur de gestion du contrat</p> <p>i. L'Entrepreneur doit participer à des réunions régulières du comité supérieur de gestion du contrat avec le Chargé de projet, l'Autorité contractante, l'ARSSFPC, et d'autres représentants supérieurs désignés par le Chargé de projet. Les représentants de l'Entrepreneur à cette réunion doivent comprendre son cadre responsable et d'autres représentants supérieurs désignés dans la structure de gouvernance de l'Entrepreneur.</p> <p>ii. Les réunions du comité supérieur de gestion du contrat doivent avoir lieu au moins une fois par année pendant la phase opérationnelle. Elles peuvent être plus fréquentes si le Chargé de projet le demande.</p> <p>iii. Les réunions du comité supérieur de gestion du contrat les réunions doivent être menées en personne dans un emplacement du gouvernement du Canada situé dans la RCN.</p>

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
2.11	<p>Comité de mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit participer aux réunions régulières du comité de mise en œuvre avec le Chargé de projet, l'Autorité contractante, l'ARSSFPF, et d'autres représentants désignés par le Chargé de projet. Les représentants de l'Entrepreneur aux réunions du comité de mise en œuvre doivent comprendre son gestionnaire de projet à la phase de mise en œuvre et d'autres représentants désignés dans la structure de gouvernance de l'Entrepreneur. ii. Les réunions du comité de mise en œuvre doivent avoir lieu une fois par semaine. Elles peuvent être plus ou moins fréquentes si le Chargé de projet le demande. iii. Les réunions du comité de mise en œuvre les réunions doivent être menées en personne, à l'endroit de la RCN approuvé par le Chargé de projet, ou par téléconférence ou vidéoconférence, à la discrétion du Chargé de projet. iv. L'Entrepreneur doit tenir les documents suivants du Comité de mise en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la prochaine réunion; b) le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage, selon ce qui est indiqué à l'article 3.2.3 de l'EDT, selon le cas (mis à jour pour montrer les progrès réels par rapport au plan approuvé et les écarts); c) le journal des questions et des décisions; d) autres rapports d'avancement déterminés pendant la Phase de démarrage. v. L'Entrepreneur doit fournir à tous les participants, au moins 48 heures avant chaque réunion du comité de mise en œuvre, les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la réunion; b) le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (selon ce qui est indiqué à l'article 3.2.3 de l'EDT), mis à jour pour montrer les progrès réels par rapport au plan approuvé et les écarts; c) le journal des questions et des décisions mis à jour; d) autres rapports d'avancement déterminés pendant la phase de démarrage.
2.12	<p>Comité des opérations</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit participer aux réunions régulières du comité des opérations avec le Chargé de projet, l'Autorité contractante, l'ARSSFPF, et d'autres représentants désignés par le Chargé de projet pendant la Phase opérationnelle. Les représentants de l'Entrepreneur aux réunions du comité des opérations doivent comprendre son cadre responsable, son Gestionnaire de la livraison de services et d'autres représentants désignés dans la structure de régie de l'Entrepreneur. ii. Les réunions du comité des opérations doivent avoir lieu tous les mois pendant la Phase opérationnelle. Elles peuvent être plus ou moins fréquentes si le Chargé de projet le demande. iii. Les réunions du comité des opérations doivent être menées en personne, à l'endroit de la RCN approuvé par le Chargé de projet, ou par téléconférence ou vidéoconférence, à la discrétion du Chargé de projet.
2.13	<p>Sous-comités de démarrage</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les réunions des sous-comités de démarrage doivent avoir lieu conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage, avec le Chargé de projet, l'ARSSFPF et d'autres représentants désignés par le Chargé de

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
	<p>projet. Elles peuvent être plus fréquentes si le Chargé de projet le demande.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit participer aux réunions régulières des sous-comités de démarrage avec le Chargé de projet, l'ARSSFPF et d'autres représentants désignés par le Chargé de projet. Les représentants de l'Entrepreneur aux réunions des sous-comités de démarrage doivent représenter les ressources désignées dans le Plan de travail de l'Entrepreneur.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit tenir les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la prochaine réunion; b) le journal des questions et des décisions; c) autres rapports d'avancement déterminés pendant la Phase de démarrage. <p>iv. L'Entrepreneur doit fournir de façon sûre à tous les participants, avant chaque réunion des sous-comités de démarrage, les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la réunion; b) le journal des questions et des décisions mis à jour; c) autres rapports d'avancement déterminés pendant la Phase de démarrage.
2.14	<p>Sous-comités des opérations</p> <p>i. L'Entrepreneur doit participer aux réunions régulières des sous-comités des opérations avec le Chargé de projet, l'ARSSFPF et d'autres représentants désignés par le Chargé de projet. Les représentants de l'Entrepreneur aux réunions des sous-comités des opérations doivent comprendre le gestionnaire de la livraison de services de l'Entrepreneur et les Experts en la matière appropriés qui travaillent dans chaque secteur de service.</p> <p>ii. Les réunions des sous-comités des opérations doivent avoir lieu tous les mois pendant la Phase opérationnelle. Elles peuvent être plus ou moins fréquentes si le Chargé de projet le demande.</p> <p>iii. Les sous-comités des opérations doivent être établi, et fonctionner tout au long de la Phase opérationnelle, pour gérer l'activité dans chacun des domaines de service suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les Services de traitement et de paiement des Demandes (consulter l'article 4.3 de l'EDT); b) les services du Programme d'audit et de vérification des demandes (consulter l'article 4.7 de l'EDT); c) les Services de production de rapports (consulter l'article 4.9 de l'EDT); d) les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (consulter l'article 4.10 de l'EDT); e) les Services de communication et d'information destinés aux membres (consulter l'article 4.11 de l'EDT); f) les Services de gestion financière et contrôles (consulter l'article 4.6 de l'EDT). <p>iv. Les réunions des sous-comités des opérations doivent avoir lieu en personne, à l'endroit de la RCN approuvé par le Chargé de projet, ou par téléconférence ou vidéoconférence, à la discrétion du Chargé de projet.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit tenir les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la prochaine réunion; b) le journal des questions et des décisions; c) autres rapports d'avancement déterminés pendant la Phase de démarrage.

2. Exigences générales	
No de réf.	Travail
	<p>vi. L'Entrepreneur doit fournir à tous les participants, au moins une semaine avant chaque réunion des sous-comités des opérations, les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'ordre du jour de la réunion; b) le journal des questions et des décisions mis à jour; c) autres rapports d'avancement déterminés pendant la Phase de démarrage
2.15	<p>Communications électroniques</p> <p>L'Entrepreneur doit faire en sorte que les communications électroniques sont l'option par défaut pour tous les produits et services aux Membres et aux Fournisseurs. Les processus de communications doivent être également offerts sous format papier.</p>
2.16	<p>Stockage Protégé B</p> <p>La totalité des formulaires de demande remplis, des Demandes transmises et des documents à l'appui sont considérés comme Protégé B. (Consulter l'article 4.14 de l'EDT.)</p>
2.17	<p>Renseignements exclusifs de l'Entrepreneur</p> <p>Le fait de désigner des renseignements comme étant exclusifs n'élimine pas l'obligation de fournir les renseignements au Chargé de projet. Tous les renseignements exclusifs désignés seraient considérés comme confidentiels par le Chargé de projet et traités en conséquence. Si nécessaire, le Chargé de projet accepterait de conclure un accord de non-divulgence.</p>
2.18	<p>Autorisation de travail à l'aide d'autorisations de tâche (AT)</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Des Autorisations de tâches (ATs) seront émises pendant toute la période du Contrat. Les ATs seront émises conformément au processus prévu dans la clause contractuelle 7.2 Autorisation de tâche et au moyen du formulaire figurant à l'annexe F. Entre autres, voici des exemples de Travail pour lesquels une AT est requise : <ul style="list-style-type: none"> a) des services demandés (par exemple, des sondages de satisfaction des Membres ou des Fournisseurs, des Bulletins aux membres) (consulter les articles 4.10 et 4.11 de l'EDT); b) la production et la distribution des produits de communication (consulter les articles 3.10, 3.11, 4.10 et 4.11 de l'EDT); c) des services demandés pendant la Phase de clôture. (Consulter la section 5 de l'EDT.) ii) Tous les services demandés qui sont fournis par l'intermédiaire du processus d'AT doivent être fournis par des ressources de l'Entrepreneur qui possèdent les qualifications minimales indiquées à l'Appendice 2 de l'annexe A. Le Canada se réserve le droit d'ajouter des catégories de ressources de l'Entrepreneur pendant toute la durée du Contrat, selon ce qui est nécessaire pour exécuter les travaux prévus dans l'EDT.

3. EXIGENCES DE LA PHASE DE DÉMARRAGE

Les exigences associées à la Phase de démarrage du Contrat sont établies aux articles 3.1 à 3,17 qui suivent.

3.1 Exigences générales de la phase de démarrage

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur mettra au point, testera et mettra en œuvre la solution de l'Entrepreneur pour le RSSFP (y compris les systèmes et les processus) et obtiendra les Approbations du Chargé de projet afin de commencer à traiter les Demandes au titre du RSSFP à la Date opérationnelle du ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023.

L'Entrepreneur doit achever la Phase de démarrage par le ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023, conformément aux exigences établies aux articles 3.1 à 3,17 de l'EDT qui suivent.

3. Phase de démarrage	
3.1 Phase de démarrage générale	
No de réf.	Travail
3.1.1	Généralités <ul style="list-style-type: none">i. La Phase de démarrage doit être achevée au plus tard le 1^{er} octobre 2022 1^{er} avril 2023 (estimée être environ 20 mois suivant l'Attribution du contrat) :<ul style="list-style-type: none">a) La Date opérationnelle des systèmes ne peut être de moins de six semaines avant la Date opérationnelle.b) L'Entrepreneur doit entreprendre un programme destiné à garantir que les Membres au RSSFP suivent le processus de confirmation de leurs données d'Adhésion préalable (AP) et donnent leur Consentement avant la Date opérationnelle. (Consulter l'article 3.4 de l'EDT.) (Note : Des primes d'incitation à la performance (PIP) sont associés à l'inscription des Membres avant la Date opérationnelle, comme indiqué à l'article 5.2.1 de l'annexe B, Base de paiement) ;c) L'Entrepreneur doit entreprendre un programme visant à établir des ententes officielles avec des Fournisseurs admissibles de sorte que l'Entrepreneur puisse accepter les Demandes transmises par voie électronique pour ces Fournisseurs à compter de la Date opérationnelle. (Note : Des PIP sont associés à l'établissement d'accords signés avec les Fournisseurs avant la Date opérationnelle, comme indiqué à l'article 5.2.2 de l'Annexe B, Base de paiement)d) Les Services numériques aux membres doivent être pleinement opérationnels et prêts à accepter les Demandes des Membres (liées au processus d'AP) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle (voir l'article 3.10.4 de l'EDT);e) Le Centre de contact des membres doit être entièrement opérationnel et prêt à accepter les Demandes de renseignements des Membres (liées au processus d'AP) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle. (Consulter l'article 3.10 de l'EDT.)f) Le Centre de contact des fournisseurs doit être entièrement opérationnel et prêt à accepter les Demandes de renseignements des Fournisseurs au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle. (Consulter l'article 3.11 de l'EDT.)ii. L'Entrepreneur doit terminer tous les travaux de la Phase de démarrage (articles 3.2 à 3,17 de l'EDT inclusivement) en respectant le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré pour la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)

3. Phase de démarrage	
3.1 Phase de démarrage générale	
No de réf.	Travail
	<p>iii. L'Entrepreneur doit recevoir l'Approbation du chargé de projet pour tous les livrables de la Phase de démarrage établis à l'Annexe A de l'appendice 7 avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré pour la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p> <p>iv. Pendant la période suivant la Date opérationnelle des systèmes et avant la Date opérationnelle (minimum de six semaines), l'Entrepreneur continuera d'exécuter et de mettre en œuvre les services du RSSFP de la façon établie à la section 3 de l'EDT, Phase de démarrage (par exemple, la formation pour les Services de production de rapports, l'inscription continue des Fournisseurs, la confirmation de l'AP continue et les processus de Consentement, entre autres), conformément au le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré pour la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p>
3.1.2	<p>Approbation du chargé de projet</p> <p>i. L'Approbation du chargé de projet est définie comme étant l'autorisation écrite donnée à l'Entrepreneur par le Chargé de projet après que l'Entrepreneur a atteint le niveau d'acceptation approprié lui permettant de vérifier que ses systèmes ou processus de travail, y compris les changements qui y sont apportés, répondent aux exigences établies dans l'énoncé des travaux et sont entièrement fonctionnels d'après le but dans lequel la solution (dont les systèmes, les programmes et les processus) sera utilisée par l'Entrepreneur aux termes du Contrat.</p> <p>ii. Les livrables sont assujettis à un ou plusieurs des types d'acceptation suivants :</p> <p>a) <u>Documentation</u> – Comprend les plans (par exemple, le plan d'AQ); les documents; les processus; les manuels; les procédures normales d'exploitation (PNE); les expériences d'utilisateurs et les plans d'essai, entre autres. L'acceptation de tous les documents applicables doit être assurée en conformité avec le processus suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lorsque l'Approbation du chargé de projet est requise, l'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 jours afin d'obtenir l'approbation, la décision et/ou la rétroaction du Chargé de projet pour chaque livrable du Contrat. 2) Si des changements doivent être apportés aux livrables du Contrat, l'Entrepreneur doit soumettre de nouveau à l'Approbation du chargé de projet le livrable du Contrat révisé. 3) Pour chaque nouvelle soumission d'un livrable du Contrat révisé, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 Jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision et/ou sa rétroaction. <p>b) <u>Mise à l'essai par l'Entrepreneur</u> – Comprend les systèmes de technologie de l'information (TI) (internes) de l'Entrepreneur servant à exécuter les travaux; l'acceptation de tous les systèmes applicables doit être assurée en conformité avec le processus suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Présenter des expériences d'utilisateurs provisoires, un plan d'essai et des cas d'essai et les critères d'acceptation au Chargé de projet pour obtenir ses commentaires et son approbation : <ol style="list-style-type: none"> a) L'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 Jours pour obtenir la rétroaction du Chargé de projet. b) Si des changements sont requis, l'Entrepreneur doit présenter de nouveau le plan d'essai et les cas d'essai révisés pour l'Approbation du chargé de projet.

3. Phase de démarrage	
3.1 Phase de démarrage générale	
No de réf.	Travail
	<p>c) Pour chaque nouvelle soumission d'un plan d'essai révisé et de cas d'essai révisés, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 Jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision et/ou sa rétroaction.</p> <p>2) Présenter une preuve des résultats positifs de l'essai (y compris les résultats prévus et les résultats réels) au Chargé de projet pour obtenir son approbation.</p> <p>a) L'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 Jours pour obtenir l'Approbation du chargé de projet.</p> <p>b) Si des essais subséquents sont requis, l'Entrepreneur doit présenter de nouveau les résultats d'essai révisés pour les faire approuver par le Chargé de projet.</p> <p>c) Pour chaque nouvelle soumission de résultats d'essai révisés, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 Jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision et/ou sa rétroaction.</p> <p>c) <u>Essais d'acceptation par les utilisateurs</u> – Comprennent les systèmes de TI de l'Entrepreneur qui sont destinés aux Membres au RSSFP, aux Fournisseurs ou au Chargé de projet (c'est-à-dire qui sont utilisés par ceux-ci); l'acceptation de tous les systèmes applicables doit être effectuée conformément au processus suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Démontrer la fonctionnalité et la capacité de système au Chargé de projet et aux intervenants désignés dans un environnement d'essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU). 2) Collaborer avec le Chargé de projet afin d'établir un plan et des critères d'EAU. 3) Soutenir les processus d'EAU à réaliser par le Chargé de projet dans la région de la capitale nationale (RCN). 4) Apporter des changements aux systèmes si des lacunes sont déterminées pendant le processus d'EAU. 5) Permettre au Chargé de projet d'effectuer de nouveaux essais une fois que les lacunes sont corrigées. 6) Obtenir l'Approbation du chargé de projet. <p>iii. L'Approbation du chargé de projet ne décharge pas l'Entrepreneur de sa responsabilité à l'égard des défauts ou autres défaillances relativement au respect des exigences du Contrat.</p>

3.2 Lancement du contrat

Les activités de Lancement du contrat ont pour but de confirmer et de mettre au point, avec l'apport du Chargé de projet, la solution à mettre en œuvre et le calendrier de réalisation des travaux de la Phase de démarrage.

À la suite de l'Attribution du contrat, l'Entrepreneur doit entreprendre des activités de Lancement du contrat, comme suit :

3. Phase de démarrage	
3.2 Lancement du Contrat	
No de réf.	Travail
3.2.1	<p>Réunion de démarrage initiale</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit participer à une ou plusieurs réunions de démarrage avec le Chargé de projet. Lors de la première rencontre en personne, le Chargé de projet doit : <ul style="list-style-type: none"> a) présenter la structure de gouvernance du RSSFP et identifier les personnes-ressources du Chargé de projet aux niveaux de travail et de direction; b) fournir une rétroaction et discuter de tout ajustement requis aux solutions de l'Entrepreneur pour les Phases de démarrage et opérationnelle (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de soumissions) dans n'importe lequel des domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> i. la solution des Services de traitement et de paiement des demandes (consulter les articles 3.3 et 4.3 de l'EDT); ii. la solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres (consulter les articles 3.4 et 4.4 de l'EDT); iii. la solution des Services de gestion financière et contrôles (consulter les articles 3.6 et 4.6 de l'EDT); iv. la solution du Programme d'audit et de vérification des demandes (consulter les articles 3.7 et 4.7 de l'EDT); v. la solution des Services de production de rapports (consulter les articles 3.9 et 4.9 de l'EDT); vi. la solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (consulter l'article 4.3 de l'EDT); vi. la solution des Services de communication et d'information destinés aux membres (consulter les articles 3.10 et 4.10 de l'EDT); vii. la solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (consulter les articles 3.11 et 4.11 de l'EDT); c) fournir une rétroaction et discuter de tout ajustement requis à l'approche de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de solutions) pour le programme à entreprendre pendant le démarrage, de manière à s'assurer qu'au moins 85 % des Membres au RSSFP confirment leurs données d'Adhésion préalable et donnent leur Consentement avant la Date opérationnelle; d) fournir une rétroaction et discuter de tout ajustement requis à l'approche de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de propositions) pour l'élaboration des ententes avec les Fournisseurs, en plus de la mesure dans laquelle on peut tirer parti des ententes existantes avec les Fournisseurs afin de répondre aux exigences du RSSFP; e) fournir une rétroaction et discuter de tout ajustement requis au Plan de

	<p>travail proposés et au calendrier pour la Phase de démarrage et par l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de soumissions), y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. un Calendrier intégré pour la Phase de démarrage (incluant la Date opérationnelle des systèmes proposée), ii. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation des services de traitement et de paiements des demandes, iii. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres (dont le programme proposé pour achever les processus de confirmation de l'AP et du Consentement pendant la phase de démarrage), iv. un Plan de travail détaillé pour l'Organisation des Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (dont l'approche à adopter pour établir des ententes officielles et enregistrer les Fournisseurs admissibles), v. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes, vi. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation des Services de production de rapports, vii. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux membres, viii. le Plan de travail détaillé pour l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs, ix. l'Organisation de la sécurité; , x. Plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de gestion financière et contrôles; <p>f) identifier tout autre problème relatif à la phase de démarrage et en discuter.</p> <ul style="list-style-type: none"> ii. Le Canada s'attend à ce que la réunion initiale de démarrage ait lieu dans les 5 Jours suivant l'Attribution du Contrat. Des réunions hebdomadaires (par téléconférence ou en personne) seront requises tout au long de la phase de démarrage jusqu'à la Date opérationnelle. D'autres réunions pourraient être requises, selon ce que déterminera le Chargé de projet. À moins d'indication contraire, toutes les réunions auront lieu dans la RCN. iii. La réunion de démarrage initiale doit être assistée par les représentants suivants de l'Entrepreneur : le cadre délégué, le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet de la phase de démarrage.
3.2.2	<p>Mise au point des plans d'organisation et de gouvernance</p> <p>L'Entrepreneur doit réviser et mettre au point, en fonction des observations du Chargé de projet, les plans suivants (contenus dans la proposition de l'Entrepreneur) et obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT) dans les 10 Jours suivant la réunion initiale de démarrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. la structure de gouvernance de l'Entrepreneur; ii. le plan de sous-traitance; iii. la structure de l'équipe d'exécution de la phase de démarrage.
3.2.3	<p>Plan de travail approuvé et calendrier intégré pour la phase de démarrage</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit réviser et mettre au point, en fonction des observations du

	<p>Chargé de projet, le Plan de travail et le calendrier intégré pour la phase de démarrage (contenus dans la proposition de l'Entrepreneur) et obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) dans les 20 Jours suivant la réunion initiale de démarrage.</p> <p>ii. Le Plan de travail et le calendrier intégré de la phase de démarrage doivent préciser toutes les activités que l'Entrepreneur exécutera afin de réaliser avec succès la phase de démarrage, ainsi qu'inclure les plans de travail détaillés.</p> <p>iii. Les Plans de travail détaillés (composés de la structure de répartition du travail (SRT) pour les tâches et les activités à réaliser, le calendrier associé indiquant les jalons, les livrables et les interdépendances entre les tâches et les activités cernées dans la SRT, le plan de ressources, les activités d'acceptation requises pour les livrables établies à l'Appendice 7 de l'annexe A et la détermination des tâches interdépendantes du Canada) sont exigés pour chacune des activités importantes qui suivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'Organisation des services de traitement et paiement des demandes (consulter l'article 3.3 de l'EDT); b) l'Organisation des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres (consulter l'article 3.4 de l'EDT); c) l'Organisation des Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs – lancement du Contrat (consulter l'article 3.5 de l'EDT); d) l'Organisation des services de gestion financière et les contrôles (consulter l'article 3.6 de l'EDT); e) l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (consulter l'article 3.7 de l'EDT); f) l'Organisation des Services de production de rapports (consulter l'article 3.9 de l'EDT); g) l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux membres (consulter l'article 3.10 de l'EDT); h) l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (consulter l'article 3.11 de l'EDT); i) l'Organisation de la sécurité. (Consulter l'article 3.15 de l'EDT.) <p>iv. Le Calendrier intégré pour la Phase de démarrage doit, au minimum, indiquer les tâches, les jalons, les livrables, les interdépendances et le chemin critique associés aux activités importantes qui suivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le Lancement du contrat (consulter l'article 3.2 de l'EDT); b) l'Organisation des services de traitement et paiement des demandes (consulter l'article 3.3 de l'EDT); c) l'Organisation des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres (consulter l'article 3.4 de l'EDT); d) l'Organisation des Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs – Lancement du contrat (consulter l'article 3.5 de l'EDT); e) l'Organisation des services de gestion financière des contrôles (consulter l'article 3.6 de l'EDT); f) l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (consulter l'article 3.7 de l'EDT); g) l'Organisation du programme d'assurance de la qualité (consulter l'article 3.8 de l'EDT); h) l'Organisation des Services de production de rapports (consulter l'article 3.9 de
--	---

	<p>l'EDT);</p> <ul style="list-style-type: none"> i) l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux membres (consulter l'article 3.10 de l'EDT); j) l'Organisation des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (consulter l'article 3.11 de l'EDT); k) l'Élaboration du Plan de continuité des activités (consulter l'article 3.12 de l'EDT); l) l'Organisation de la vie privée (consulter l'article 3.13 de l'EDT); m) l'Organisation de la sécurité (consulter l'article 3.15 de l'EDT); n) la Migration des données (consulter l'article 3.16 de l'EDT); o) la Configuration des services d'administration des remises d'ACC. (Consulter l'article 3.17 de l'EDT.) <p>v. Le Calendrier intégré pour la Phase de démarrage doit être élaboré au moyen de Microsoft Project 2019, ou d'une version approuvée par le Chargé de projet, et fourni à ce dernier dans le format électronique natif et le format PDF.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour l'exécution du Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. Le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage deviendront la base de référence pour gérer les progrès des travaux de la Phase de démarrage et en rendre compte. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet des rapports d'étape hebdomadaires concernant les progrès réalisés par rapport au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la Phase de démarrage et participer à des réunions hebdomadaires avec le Chargé de projet pour discuter des rapports.</p>
--	---

3.3 Organisation des services de traitement et paiement des demandes

Afin de commencer à fournir les Services de traitement et paiement des demandes stipulés à l'article 4.3 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la Phase de démarrage :

3.0 Phase de démarrage	
3.3 Organisation des services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
3.3.1	Généralités <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution de Services de traitement et paiement des demandes de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la demande de propositions (DP)) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services de traitement et paiement des demandes de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.3 de l'EDT.ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) la solution de traitement et de paiement des Demandes.iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de traitement de paiement des demandes qui répondront aux exigences établies à l'article 4.3 de l'EDT.iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'Appendice 7 de l'annexe A, livrables, pour obtenir les détails des Services de traitement et paiement des demandes) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), y compris ce qui suit :<ul style="list-style-type: none">a. la solution mise en œuvre répond à toutes les exigences en matière de Service de traitement et paiement des demandes qui sont énoncées à l'article 4.3 de l'EDT;b. obtenir un apport aux pratiques administratives complémentaires et l'approbation de ces pratiques afin de répondre aux exigences propres aux Avantages du RSSFP, s'il y a lieu (par exemple, les questionnaires);c. l'Entrepreneur est prêt à accepter les fichiers de données électroniques et les documents papier (en ce qui concerne tous les aspects de l'administration du RSSFP).

3.4 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit mettre en œuvre une solution pour des Services d'Adhésion préalable (AP) destinée à recueillir et à tenir, pour le Canada, des données sur les Membres et les Personnes à charge du RSSFP. De plus, l'Entrepreneur doit entreprendre un programme destiné à garantir que 85% des Membres au RSSFP suivent le processus de confirmation de leurs données d'AP et d'octroi de leur Consentement avant la Date opérationnelle. Ainsi, la solution d'AP de l'Entrepreneur doit être prête à être utilisée conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage, de manière à soutenir l'achèvement de ses processus de confirmation de l'AP et de Consentement pendant la Phase de démarrage.

Pour mettre en œuvre la solution d'AP telle qu'elle a été précisée à l'article 4.4 de l'EDT et commencer les processus de confirmation de l'AP et de Consentement, l'Entrepreneur doit exécuter les tâches ou activités suivantes pendant la Phase de démarrage :

3.0 Phase de démarrage	
3.4 Services d'Adhésion préalable	
No de réf.	Travail
3.4.1	Généralités <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution et le programme de Services d'adhésion préalable et de gestion des membres de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de soumissions) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services d'AP et de gestion des membres de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.4 de l'EDT.ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) la solution et le programme de Services d'adhésion préalable (AP) et de gestion des membres de l'Entrepreneur.iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services d'AP et de gestion des membres qui répondront aux exigences établies à l'article 4.4 de l'EDT.iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour les Services d'AP et de gestion des membres avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)

3.0 Phase de démarrage	
3.4 Services d'Adhésion préalable	
No de réf.	Travail
3.4.2	<p>Élaboration de la solution d'Adhésion préalable</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer les processus et les services à l'appui des processus de la solution d'AP numérique et sur papier (consulter l'article 3.4.1 de l'EDT). Les mêmes renseignements doivent être saisis et tenus par les deux processus. Notons que les Membres au RSSFP qui n'achèvent pas le processus de confirmation de leurs données d'AP et d'octroi de leur Consentement avant la Date opérationnelle ne pourront pas faire étudier leurs Demandes avant l'achèvement des processus de confirmation et de Consentement. ii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet pour les processus et les systèmes d'AP (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit lancer l'adhésion des Membres au cours de la Phase de démarrage de l'AP (AP numérique et sur papier) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). Les processus d'AP peuvent être opérationnels plus tôt selon le Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage.
3.4.3	<p>Consentement à l'Adhésion préalable et autorisation</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit travailler avec le Chargé de projet afin de créer la formulation de Consentement qui sera incluse dans les processus de l'AP numérique et sur papier. ii. La formulation de Consentement doit contenir, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a) le Consentement à communiquer et à utiliser des renseignements personnels (remarque : la ou les clauses seront déterminées en collaboration avec le Chargé de projet pendant le démarrage); b) l'Énoncé de confidentialité du RSSFP (à discuter lors du démarrage); c) la signature et l'acceptation (électronique pour la version numérique et manuscrite pour la version papier).
3.4.4	<p>Fichiers d'admissibilité hebdomadaires des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre l'infrastructure et les processus nécessaires pour recevoir les fichiers d'admissibilité des Membres et en faire la mise à jour hebdomadaire (consulter l'article 4.4.3 de l'EDT et l'Annexe A appendice 6) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le service Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS) (consulter l'article 3.4.5 de l'EDT) est opérationnel avant de recevoir les fichiers d'admissibilité au RSSFP.

3.0 Phase de démarrage	
3.4 Services d'Adhésion préalable	
No de réf.	Travail
3.4.5	<p>Méthode de livraison des fichiers d'admissibilité hebdomadaires</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit recevoir les fichiers d'admissibilité au RSSFP à l'aide du service Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTSF) de Services partagés Canada (SPC). ii. Le service GTSF est le seul système accrédité du gouvernement qui permet aux organisations gouvernementales de transférer de façon sécurisée de l'information électronique allant jusqu'au niveau Protégé B à l'intention d'autres ministères et organismes, d'organisations internes ou externes ainsi qu'à des organisations non gouvernementales. iii. Des renseignements supplémentaires sur le service GTSF (c'est-à-dire, le guide de préparation pour la plateforme, le guide d'opérations et de l'utilisateur, etc.) se trouvent sur le site https://sftweb.pwgsc.gc.ca/sft-html/Documents_f.html.
3.4.6	<p>Interface d'admissibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre au point un outil web sécurisé pour répondre aux exigences établies à l'article 4.4.7 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet pour l'interface d'admissibilité (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.4.7	<p>Confirmation biennale des renseignements d'Adhésion préalable et Consentement à leur utilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer des processus Numériques et sur papier permettant aux Membres de confirmer et de mettre à jour leurs données d'AP sur une base biennale. ii. L'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet ses processus Numériques et sur papier (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables).
3.4.8	<p>Rapport sur la gestion de l'Adhésion préalable et des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit élaborer et fournir un rapport hebdomadaire à l'intention du Chargé de projet et du sous-comité de démarrage chargé des Services de gestion de l'adhésion préalable et des membres, et ce, afin de répondre aux exigences établies à l'article 4.4.5 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit chercher l'Approbaton du chargé de projet pour les rapports sur l'Adhésion préalable et la gestion des Membres. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.) iii. Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit publier le rapport (Démarrage et opérations) sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation une fois que la solution de Site web est disponible.

3.0 Phase de démarrage	
3.4 Services d'Adhésion préalable	
No de réf.	Travail
3.4.9	<p>Programme de communications sur l'Adhésion préalable</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre à jour, d'après la rétroaction du sous-comité de démarrage chargé des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres, le programme de l'Entrepreneur (tel qu'il est proposé au moment de la DP) visant à achever les processus de confirmation de l'AP et de Consentement pour au moins 85% des Membres au RSSFP avant la Date opérationnelle. ii. L'Entrepreneur doit travailler avec le Chargé de projet afin d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication conjointe (consulter l'article 3.10.8 de l'EDT) à l'appui du programme de l'Entrepreneur afin de renseigner les Membres au RSSFP sur le processus de confirmation et de mise à jour de leurs données d'Adhésion préalable avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). La stratégie de communication doit soutenir l'objectif selon lequel 85 % des Membres au RSSFP confirment leurs données d'AP et donnent leur Consentement d'ici la Date opérationnelle. iii. L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit élaborer un plan de communication détaillé à l'appui des communications internes et externes concernant les services de gestion de l'Adhésion préalable et des Membres. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du Chargé de projet pour le plan de communication (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) iv. L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit élaborer les produits de communication électroniques et sur papier nécessaires (y compris, au minimum, les formulaires, les livrets et les manuels destinés aux Membres) pour soutenir les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres. v. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du Chargé de projet pour le matériel de communication (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) vi. L'Entrepreneur doit, selon les commentaires du Chargé de projet, rendre des produits de communication disponibles par voie électronique à l'aide des Services numériques aux membres (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT) et sur papier, à la demande des Membres.

3.5 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit mettre en œuvre une solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs afin de qualifier et de suivre les Fournisseurs pouvant fournir des services à envisager en vue d'un paiement au titre du RSSFP. De plus, pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit entreprendre un programme visant à établir des ententes officielles avec des Fournisseurs admissibles de sorte que l'Entrepreneur puisse accepter les Demandes numériques pour ces Fournisseurs à compter de la date de préparation des opérations.

Afin de commencer à fournir les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs stipulés à l'article 4.5 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la Phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.5 Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
3.5.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit mettre à jour sa solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (selon ce qui est proposé au moment de la DP) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.5 de l'EDT.ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) la solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs de l'Entrepreneur.iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs qui répondront aux exigences établies à l'article 4.5 de l'EDT.iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)
3.5.2	<p>Ententes avec les Fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit, à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT), présenter, en vue de l'examen et de la rétroaction du Chargé de projet, des modèles provisoires d'Entente avec les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique, les Praticiens paramédicaux électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique qui répondent aux exigences figurant à l'article 4.5.5 de l'EDT.ii. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), tous les modèles d'Entente avec les Fournisseurs une fois que l'on a obtenu l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables).iii. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) et dans les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP, tous les documents associés (par exemple, le manuel d'enregistrement des Fournisseurs, le manuel de soumission d'une Demande).

3. Phase de démarrage	
3.5 Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
3.5.3	<p>Processus d'enregistrement des Fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit exécuter le processus d'enregistrement des Fournisseurs (consulter l'article 4.5.4 de l'EDT), distribuer les ententes avec les Fournisseurs (consulter l'article 4.5.5 de l'EDT) et effectuer des activités de suivi, au besoin, dans le but de maximiser l'enregistrement des Fournisseurs conformément au calendrier établi dans le plan d'enregistrement des Fournisseurs approuvé par le Chargé de projet. ii. L'Entrepreneur doit fournir des mises à jour et des rapports détaillés au sous-comité de démarrage chargé de l'enregistrement des Fournisseurs (consulter l'article 2.12 de l'EDT) à propos du statut de l'enregistrement des Fournisseurs (par type), tout au long de la phase de démarrage. Au minimum, les mises à jour doivent être fournies tous les mois ou plus souvent, selon ce qu'exige le sous-comité de démarrage chargé de l'enregistrement des Fournisseurs.
3.5.4	<p>Système de gestion des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un Système de gestion des fournisseurs visant à répondre aux exigences énoncées à l'article 4.5.2 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Système de gestion des fournisseurs est disponible pendant la Phase de démarrage afin de soutenir le processus d'enregistrement des Fournisseurs conformément au calendrier établi dans le plan d'enregistrement des Fournisseurs approuvé. (Consulter l'article 3.5.3 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit mettre à jour son Système de gestion des fournisseurs avec la liste du RSSFP des Fournisseurs Radiés et Retirés de la liste, fournie par le Chargé de projet. Il devra également relever tout écart entre le système de l'Entrepreneur et la liste du RSSFP, à soumettre à l'étude du Chargé de projet. iv. L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), élaborer et tenir une liste de Fournisseurs enregistrés, Radiés et Retiré de la liste et la rendre disponible au Chargé de projet sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) v. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour la solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.5.5	<p>Radiation des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des services de Radiation des fournisseurs destinés à répondre aux exigences énoncées à l'article 4.5.6, et ce, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) ii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour la solution de services de Radiation des fournisseurs conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)

3.6 Organisation des services de gestion financière et contrôles

Afin de commencer à fournir les Services de gestion financière et les contrôles stipulés à l'article 4.6 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.6 Organisation des services de gestion financière et contrôles	
No de réf.	Travail
3.6.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution de Services de gestion financière et de contrôles de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de propositions) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services de gestion financière et contrôles de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.6 de l'EDT. ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour la solution de Services de gestion financière et de contrôles. iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de gestion financière et contrôles et qui répondront aux exigences établies à l'article 4.6 de l'EDT. iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour la solution de Services de gestion financière et de contrôles conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.6.2	<p>Établissement d'un compte bancaire dédié du RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1 de l'EDT), un Compte bancaire dédié (CBD) du RSSFP, à établir au nom de l'Entrepreneur et à gérer par ce dernier pour le Contrat du RSSFP. Le CBD doit être un compte dédié porteur d'intérêts. Le CBD doit être établi dans une institution financière à charte canadienne qui est membre de Paiements Canada. Le CBD proposé de l'Entrepreneur doit au minimum comprendre une comparaison de toutes les ententes et modalités bancaires (par exemple, taux d'intérêt, accès à l'historique) offertes par des institutions financières, avec une recommandation concernant l'option privilégiée pour le RSSFP.</p>
3.6.3	<p>Établissement des services de paiement du RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit établir avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT) des services de paiement du RSSFP avec l'institution financière approuvée par le Chargé de projet afin que le CBD du RSSFP puisse servir à payer la totalité des Demandes au titre du RSSFP, des remboursements demandés, des ajustements et d'autres activités liées à ce Contrat que le Chargé de projet approuve, à l'intention des Fournisseurs (consulter l'article 4.3.6 de l'EDT), des Membres (consulter l'article 4.3.8 de l'EDT) et d'autres parties admissibles.</p>

3.6.4	Établissement d'un Service de facturation du RSSFP L'Entrepreneur doit établir avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un Service de facturation du RSSFP doté d'un Chargé de projet (consulter l'article 4.6.7 de l'EDT).
3.6.5	Établissement d'un service d'escomptes et de remises sur les prix du RSSFP L'Entrepreneur doit proposer et établir avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un service d'escomptes et de remises sur les prix du RSSFP doté d'un Chargé de projet (consulter l'article 4.6.4 de l'EDT).

3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes

Afin de commencer à fournir le programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) stipulé à l'article 4.7 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
3.7.1	Généralités i. L'Entrepreneur doit mettre à jour sa solution de Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de soumissions) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, le PAVD de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.7 de l'EDT. ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) le PAVD de l'Entrepreneur. iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), le PAVD afin de répondre aux exigences établies à l'article 4.7 de l'EDT. iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour le PAVD conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) v. L'Entrepreneur doit intégrer l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle aux solutions d'analyse, d'exploration de données et de profilage pour le PAVD. L'Entrepreneur doit divulguer au Chargé de projet, au minimum, la façon dont l'intelligence artificielle sera utilisée dans le cadre du PAVD de même que les méthodes employées pour son application, ses seuils, ses paramètres et sa capacité d'apprentissage en ce qui concerne les données du RSSFP.
3.7.2	Évaluation des risques du RSSFP

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit effectuer une évaluation ciblée des risques du RSSFP, au plus tard six mois après l'Attribution du Contrat, afin de déterminer les secteurs de risque de Demandes inappropriées par les Membres et les Fournisseurs et d'élaborer des stratégies pour minimiser et atténuer les risques cernés. ii. L'évaluation des risques du RSSFP doit comprendre, au minimum, un examen de tous les Avantages de soins de santé admissibles (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A); les méthodes actuelles de soumission des Demandes et de paiement des Demandes; les programmes de vérification existants; des exemples de programmes de vérification d'autres régimes comparables; et les domaines de risque du RSSFP. iii. Une fois l'évaluation des risques du RSSFP terminée, et au moins 20 Jours avant la consultation avec le Chargé de projet, l'Entrepreneur doit préparer et fournir de manière sécurisée un rapport électronique d'évaluation des risques au Chargé de projet. Ce rapport doit exposer, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a) les domaines de risque en particulier qui sont examinés; b) les résultats détaillés de l'évaluation des risques; c) les recommandations complètes présentées par l'Entrepreneur pour atténuer les domaines de risque du RSSFP relevés. iv. L'Entrepreneur doit s'assurer que les résultats de l'évaluation des risques sont intégrés à l'élaboration du PAVD. L'Entrepreneur doit aussi s'assurer que le PAVD comprend, au minimum, les composantes de programme suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) les Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (consulter l'article 4.7.2 de l'EDT); b) les Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers (consulter l'article 4.7.3 de l'EDT); c) les Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical (consulter l'article 4.7.4 de l'EDT); d) les Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la Protection totale (consulter l'article 4.7.5 de l'EDT); e) les Vérifications des demandes par voienumériques (consulter l'article 4.7.6 de l'EDT); f) les Vérifications de confirmation des fournisseurs (consulter l'article 4.7.7 de l'EDT); g) les Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge (consulter l'article 4.7.8 de l'EDT); h) les Services de détection des abus et du mauvais usage des avantages (consulter l'article 4.7.9 de l'EDT).

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
3.7.3	<p>Approbation et démonstration du Programme d'audit et de vérification des Demandes</p> <p>i. L'Entrepreneur doit élaborer en vue d'obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que mettre en œuvre, tous les services qui font partie du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) énoncé à l'article 4.7 de l'EDT.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit Démontrer que tous les services du PAVD sont prêts pour une mise en œuvre et obtenir l'Approbation du chargé de projet pour le matériel de communication (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p>
3.7.4	<p>Profilage des fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, avant de concevoir la solution de Profilage des fournisseurs telle qu'elle est établie à l'article 4.7.2 iii c) de l'EDT, les tests de profilage et les poids associés en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). Les tests de profilage et les poids et rapports associés doivent tenir compte des Fournisseurs individuels. Des exemples d'essais et de critères consistent de volumes de dollars et de Demandes, de profil de règlements (par exemple, transactions rejetées et annulées), de ratios d'activités par rapport aux Demandes (par exemple, quantité de services rendus), et de fluctuations dans les tendances de facturation.</p>
3.7.5	<p>Profilage de praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, avant de concevoir la solution de Profilage des fournisseurs telle qu'elle est établie à l'article 4.7.4 iii a) de l'EDT, les tests de profilage et les poids associés en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). Les essais de profil et les pondérations associées et l'établissement de rapport doivent tenir compte des Fournisseurs individuels en plus des installations, auxquelles de multiples Fournisseurs peuvent offrir des services. Des exemples d'essais et de critères consistent de volumes de dollars et de Demandes, de profil de règlements (par exemple, transactions rejetées et annulées), de ratios d'activités par rapport aux Demandes (par exemple, quantité de services rendus), et de fluctuations dans les tendances de facturation.</p>
3.7.6	<p>Données de vérification et renseignements associés</p> <p>L'Entrepreneur doit accepter et stocker les données de vérification et les renseignements associés (par exemple, les résultats de vérification précisés dans le Contrat précédent, les statuts des Avantages des Membres, les accords de perception en cours) qui viennent du Chargé de projet afin de soutenir l'administration du PAVD. (Consulter l'article 4.15 de l'EDT.)</p>
3.7.7	<p>Énumération des Hôpitaux pour les examens préalables au paiement</p> <p>L'Entrepreneur doit travailler avec le Chargé de projet pendant la Phase de démarrage afin de dresser une liste initiale d'Hôpitaux qui seront assujettis à des examens des Demandes préalables au paiement. (Consulter l'article 4.7.3 ii b) i) de l'EDT.)</p>

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
3.7.8	<p>Méthodes de vérification</p> <p>a) Vérifications des demandes de la journée précédente</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Demandes à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à évaluer et vérifier un ESV des Demandes de la journée précédente soumises par des Fournisseurs de fournitures de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique. (Consulter l'article 4.7.2 iii a) de l'EDT.)</p> <p>b) Vérifications de confirmation des pharmacies membres</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Membres à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à évaluer et vérifier un ESV de Membres afin de confirmer que les Avantages ont été versés des Fournisseurs de fournitures de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique. (Consulter l'article 4.7.2 iii b) de l'EDT.)</p> <p>c) Vérifications des demandes à distance pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification à distance des Demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les résultats du profilage, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents (consulter l'article 4.7.2 iii d) de l'EDT).</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de cotation des vérifications en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification sur place des Demandes et à éclairer les mesures de suivi à prendre (consulter l'article 4.7.2 iii d) de l'EDT).</p> <p>d) Vérifications des demandes sur place pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification sur place des Demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les résultats du profilage, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents (consulter l'article 4.7.2 iii e) de l'EDT).</p>

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
	<p>ii. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, une méthode de cotation des vérifications pour le RSSFP. La méthode doit servir à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification sur place des Demandes et à éclairer les mesures de suivi à prendre. (Consulter l'article 4.7.2 iii e) de l'EDT.)</p> <p>e) Vérifications des Demandes composées</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, en vue d'obtenir l'approbation de ce dernier (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), une méthode de vérification en vue de mener un examen et une évaluation d'un ESV de Demandes composées chaque mois. (Consulter l'article 4.7.2 iii f) de l'EDT.)</p> <p>f) Vérifications de confirmation des membres de l'hôpital</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Membres à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour un nombre précis de Demandes de confirmation chaque mois en fonction d'un ESV de Membres afin de s'assurer que les services admissibles ont été reçus des Fournisseurs de services hospitaliers. (Consulter l'article 4.7.3 ii a) de l'EDT.)</p> <p>g) Vérifications à distance des demandes des fournisseurs de services hospitaliers</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet des critères fondés sur les risques pour les vérifications à distance des Demandes des Fournisseurs de services hospitaliers en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). (Consulter l'article 4.7.3 ii b) de l'EDT.)</p> <p>h) Vérifications à distance de demandes, des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>i. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier. La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification à distance des Demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents. (Consulter l'article 4.7.4 iii b) de l'EDT.)</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, une méthode de cotation des vérifications. La méthode servira à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification des Demandes à distance et éclairer les mesures de suivi à prendre.</p> <p>i) Vérifications sur place de demandes, des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p>

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
	<p>i. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification sur place des Demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents. (Consulter l'article 4.7.4 iii c) de l'EDT.)</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de cotation des vérifications en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). La méthode servira à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification sur place des Demandes et à éclairer les mesures de suivi à prendre. (Consulter l'article 4.7.4 iii c) de l'EDT.)</p> <p>j) Vérifications de confirmation des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Membres à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour un nombre précis de Demandes de confirmation chaque mois en fonction d'un ESV de Membres afin de s'assurer que les services admissibles soumis par des Fournisseurs ont été reçus. (Consulter l'article 4.7.4 iii d) de l'EDT.)</p> <p>k) Enquêtes sur les praticiens paramédicaux et les fournisseurs de matériel médical</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet la fréquence et le contenu du rapport de Désinscription, selon les résultats des enquêtes, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). (Consulter l'article 4.7.4 iii e) de l'EDT.)</p> <p>l) Vérifications de confirmation des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la Protection totale.</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Membres à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour un nombre précis de Demandes de confirmation chaque mois en fonction d'un ESV de Membres afin de s'assurer que les services admissibles soumis par des Fournisseurs ont été reçus. (Consulter l'article 4.7.5 ii a) de l'EDT.)</p> <p>m) Vérifications à distance de demandes, de voyages d'urgence et de demandes sous Protection totale.</p> <p>L'Entrepreneur doit mener un examen et une évaluation d'un ESV des Demandes en fonction des risques. L'Entrepreneur doit ensuite proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, des critères fondés sur les risques pour la composante de la vérification. (Consulter l'article 4.7.5 ii b) de l'EDT.)</p>

3. Phase de démarrage	
3.7 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD)	
No de réf.	Travail
	<p>n) Vérifications des demandes par voie numériques</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Demandes à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour un nombre précis de Demandes de confirmation chaque mois en fonction d'un ESV de Demandes numériques présentées la journée précédente. (Consulter l'article 4.7.6 de l'EDT.)</p> <p>o) Vérifications de confirmation des fournisseurs</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue d'obtenir son approbation (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour un nombre précis de Demandes de confirmation chaque mois en fonction d'un ESV de Demandes numériques présentées la journée précédente. (Consulter l'article 4.7.7 de l'EDT.)</p> <p>p) Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge</p> <p>i. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), les critères fondés sur les risques appliqués aux Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge. (Consulter l'article 4.7.8 de l'EDT.)</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, des formes de documents acceptables pour la validation des Personnes à charge. (Consulter l'article 4.7.8 de l'EDT.)</p> <p>q) Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), les critères de risques et les essais liés au RSSFP qui seront utilisés par l'outil d'exploration de données pour effectuer les examens détaillés de l'utilisation des Avantages. (Consulter l'article 4.7.9 ii a) de l'EDT.)</p>
3.7.9	<p>Rapports normalisés du Programme d'audit et de vérification des Demandes</p> <p>L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), les rapports sur les normes d'audit et de vérification des Demandes et leur fréquence. (Consulter l'article 4.7.12 de l'EDT.)</p>

3.8 Organisation du programme d'assurance de la qualité

Afin de commencer à fournir le Programme d'assurance de la qualité (AQ) stipulé à l'article 4.8 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la phase de démarrage :

3. Phase de démarrage		
3.8 Organisation du programme d'assurance de la qualité		
No de réf.	Travail	
3.8.1	Élaboration du Programme d'assurance de la qualité (AQ)	
	<ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit élaborer, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), le Programme d'assurance de la qualité afin de répondre aux exigences établies à l'article 4.8 de l'EDT.ii. L'Entrepreneur doit élaborer un Programme d'assurance de la qualité (AQ) à l'appui des exigences du programme d'AQ établies à l'article 4.8 de l'EDT. Le programme d'AQ doit, au minimum, décrire le Programme d'AQ de l'Entrepreneur en ce qui concerne chacun des domaines suivants :<ul style="list-style-type: none">a) le traitement des Demandes;b) l'Adhésion préalable;c) les Centres de contact;d) les Services numériques aux membres du RSSFP et Services numériques aux fournisseurs du RSSFP;e) les Services de production de rapports;f) les Service de gestion financière et contrôles.iii. Le programme d'AQ doit être soumis à l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) au plus tard 60 Jours après l'Attribution du contrat.iv. Le programme d'AQ approuvé doit être publié sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) une fois que le Site web est disponible.v. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour le programme d'AQ conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)	

3.9 Organisation des services de production de rapports

Afin de commencer à fournir les Services de production de rapports stipulés à l'article 4.9 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches ou les activités suivantes au cours de la Phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.9 Organisation des services de production de rapports	
No de réf.	Travail
3.9.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit mettre à jour, en vue de l'Approbation du chargé de projet, la solution de Services de production de rapports de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la DP) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services de production de rapports de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.9 de l'EDT.ii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de production de rapports afin de répondre aux exigences établies à l'article 4.9 de l'EDT.iii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour les Services de production de rapports, y compris le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) à l'aide duquel tous les Services de production de rapports doivent être fournis avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.9.2	<p>Formation</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit fournir une formation ciblée aux utilisateurs pendant la Phase de démarrage afin de permettre à jusqu'à cinq personnes identifiées, désignées par le Chargé de projet, d'accéder aux Services de production de rapports nécessaires afin de répondre aux besoins opérationnels, comme le traitement des demandes de financement quotidiennes liées aux demandes de paiement. (Consulter l'article 4.6.3 de l'EDT.)ii. L'Entrepreneur doit élaborer en vue d'obtenir l'Approbation du chargé de projet Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), du matériel de formation ciblé propre à l'exécution des fonctions liées au traitement et à la validation des demandes de financement quotidiennes liées aux demandes de paiement. Le matériel de formation approuvé doit être disponible au plus tard 10 Jours avant la formation.iii. La formation doit être offerte au plus tard 20 Jours avant la Date opérationnelle. (Consulter l'article 4.9.10 de l'EDT.)

3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres

Afin d'appuyer les Services d'adhésion préalable et gestion des membres et de commencer à fournir les Services de communication et d'information destinés aux membres, stipulés aux articles 3.4 et 4.10 (respectivement) de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches et/ou les activités indiquées ci-dessous, au cours de la Phase de démarrage que voici :

3.0 Phase de démarrage	
3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
3.10.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution de Services de communication et d'information destinés aux membres de l'Entrepreneur (tel que proposé au moment de la DP) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services de communication et d'information destinés aux membres de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.10 de l'EDT. ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) la solution de Services de communication et d'information destinés aux membres. iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de communication et d'information destinés aux membres qui répondront aux exigences établies à l'article 4.10 de l'EDT. iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'Appendice 7 de l'annexe A, livrables, pour obtenir les détails des Services de communication et d'information destinés aux membres avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.10.2	<p>Centre de contact des membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit établir un Centre de contact des membres destiné à fournir les services établis à l'article 4.10.1 de l'EDT, y compris un numéro de téléphone nord-américain sans frais dédié. ii. L'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet tous les scripts à utiliser au Centre de contact des membres avant leur utilisation. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.) iii. Le Centre de contact des membres doit être entièrement opérationnel et prêt à accepter les demandes de renseignements des Membres liées au processus d'Adhésion préalable (AP) (qui sera amorcé pendant la phase de démarrage) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.10.3	<p>Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit établir un Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale pour fournir les services établis à l'article 4.10.2 de l'EDT, y compris un numéro de téléphone nord-américain

3.0 Phase de démarrage	
3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<p>sans frais dédié et un numéro de téléphone avec appels à frais virés pour l'extérieur de l'Amérique du Nord.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet tous les scripts à utiliser au Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale avant leur utilisation. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)</p> <p>iii. Le Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale doit être pleinement opérationnel et prêt à accepter les demandes de renseignements de Membres au plus tard à la Date opérationnelle prévue.</p>
3.10.4	<p>Services numériques aux membres du RSSFP</p> <p>i. L'Entrepreneur doit créer et élaborer des Services numériques aux membres au RSSFP afin d'offrir les services décrits à l'article 4.10.3 de l'EDT.</p> <p>ii. La solution de l'Entrepreneur doit comprendre la capacité pour le Membre de recevoir ses justificatifs d'identité d'ouverture de session (par exemple, le nom d'utilisateur et le mot de passe) par voie électronique, en plus d'offrir un processus sur papier à la demande du Membre.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (pour des détails, consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour les Services numériques aux membres au RSSFP avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p> <p>iv. Les Services numériques aux membres au RSSFP (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT) doivent être prêts à accepter l'AP conformément au Plan de travail et au calendrier intégré approuvés de l'Entrepreneur pour la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle.</p>
3.10.5	<p>Communications sur la transition du Contrat</p> <p>i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre une plateforme et des produits de communication afin de distribuer les communications applicables à la transition des services vers l'Entrepreneur. Ces produits et cette plateforme doivent être disponibles au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet pour la plateforme et les produits de communication visant à distribuer les communications applicables à la transition du Contrat, et ce, avant leur utilisation. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit fournir aux Membres existants les renseignements, les documents et les outils à l'intention des Membres visant à confirmer l'AP et à présenter une Demande immédiatement à partir de la Date opérationnelle. Les communications sur la transition du Contrat doivent comprendre les renseignements suivants :</p> <p>a) l'Affectation du RSSFP à l'Entrepreneur;</p>

3.0 Phase de démarrage	
3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> b) la date à laquelle les Membres pourront confirmer leurs données d'AP; c) la date à laquelle les Membres peuvent commencer à présenter des Demandes; d) l'impact du changement sur les Membres (par exemple, les numéros de certificat, le numéro de police, la Carte d'Avantages du RSSFP, le processus d'inscription aux Services numériques aux membres au RSSFP et le processus d'AP, le traitement des Demandes, les appels); e) le processus de confirmation de l'AP (c'est-à-dire, la démarche à suivre par les Membres pour confirmer leurs données d'AP); f) tous les numéros de téléphone et toutes les heures d'ouverture du Centre de contact des membres et du Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale; g) l'adresse du Site web et la disponibilité des Services numériques aux membres au RSSFP, et la façon de s'inscrire à de tels services (s'il y a lieu); h) le processus de soumission de Demande et d'appel sera suivi à partir de la Date opérationnelle et une description de haut niveau des Avantages offerts; i) un rappel aux Membres d'aviser leurs Fournisseurs du changement d'Entrepreneur et du nouveau numéro de police (s'il y a lieu).
3.10.6	<p>Guide des avantages du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer, dans un format électronique et imprimable acceptable pour le Chargé de projet, un Guide des avantages du RSSFP qui doit être prêt à distribuer à partir de la Date opérationnelle. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet pour le Guide des avantages du RSSFP avant la Date opérationnelle. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.) ii. Le Guide des avantages du RSSFP doit comprendre, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a) une description du processus d'Adhésion préalable; b) le processus à suivre pour obtenir une Carte d'avantages du RSSFP; c) une description du processus de soumission de Demande et d'appel; d) tous les numéros de téléphone et toutes les heures d'ouverture du Centre de contact des membres et du Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale; e) les coordonnées des divers intervenants du RSSFP;

3.0 Phase de démarrage	
3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<p>f) l'adresse du Site web et la disponibilité des Services numériques aux membres au RSSFP, et une description de la façon de s'inscrire à de tels services (s'il y a lieu);</p> <p>g) un résumé des Avantages et de la protection disponible.</p>
3.10.7	<p>Protection totale</p> <p>i. L'Entrepreneur doit créer et rendre accessible Carte numérique des avantages du RSSFP, avant la Date opérationnelle, pour chaque nouveau participant et chaque participant existant une fois que les données d'AP ont été validées et remplies par le participant.</p> <p>ii. La Carte numérique des avantages du RSSFP doit pouvoir être stockée sur un appareil mobile.</p> <p>iii. La Carte d'avantages du RSSFP doit être disponible dans un format imprimable par l'intermédiaire des Services numériques aux membres au RSSFP.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit produire et fournir une copie papier de la Carte d'avantages du RSSFP à la demande du participant.</p> <p>v. La Carte d'avantages du RSSFP doit comprendre, au minimum, les renseignements suivants :</p> <p>a) le nom du participant;</p> <p>b) le Numéro de certificat;</p> <p>c) le Numéro de police;</p> <p>d) le numéro du distributeur;</p> <p>e) tous les numéros de téléphone du Centre de contact des membres au RSSFP;</p> <p>f) tous les numéros de téléphone du Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale;</p> <p>g) l'adresse URL du Site web des membres au RSSFP.</p>
3.10.8	<p>Communications sur le Plan de continuité des activités</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer, avec l'avis du Chargé de projet, une stratégie de communication qui sera mise en œuvre en cas de toute Interruption des opérations et de reprise après sinistre (consulter les articles 3.12 et 4.12 de l'EDT). L'Entrepreneur doit soumettre à l'Approbation du chargé de projet les communications sur le Plan de continuité des activités avant toute distribution ou publication. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)</p>
3.10.9	<p>Normes d'accessibilité et langues officielles</p> <p>Tous les Services de communication et d'information destinés aux membres qui sont fournis par l'Entrepreneur doivent respecter les normes d'accessibilité et les exigences en matière de langues officielles. (Consulter les articles 2.2 et 2.3 de l'EDT.) L'Entrepreneur doit se conformer aux normes d'accessibilité et aux exigences en matière de langues officielles les</p>

3.0 Phase de démarrage	
3.10 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	plus récentes au fur et à mesure de leur évolution pendant la durée du Contrat.
3.10.10	<p>Approbation des produits de communication</p> <p>Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu des Services numériques aux membres au RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements ou modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet. L'Entrepreneur doit par la suite soumettre à l'Approbation du chargé de projet le produit de communication révisé avant toute distribution ou publication. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)</p>

3.11 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

Afin de commencer à fournir les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs stipulés à l'article 4.11 de l'EDT, l'Entrepreneur doit achever les tâches et/ou les activités suivantes au cours de la phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.11 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
3.11.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution de Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la DP) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail. Au minimum, la solution de Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs de l'Entrepreneur doit répondre aux exigences établies à l'article 4.11 de l'EDT.ii. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) la solution de Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs.iii. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs qui répondront aux exigences établies à l'article 4.11 de l'EDT.iv. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.11.2	<p>Communications avec les fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none">i. Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit élaborer ce qui suit :<ul style="list-style-type: none">a) une description de la méthodologie et des processus qui s'appliqueront en vertu du Contrat à l'égard des Demandes des Fournisseurs;b) des précisions sur les ressources de l'Entrepreneur en matière de soutien, mises à la disposition des Fournisseurs, comme le Site web des fournisseurs du RSSFP et le Centre de contact des Fournisseurs mis en place par l'Entrepreneur.ii. Avant la Date opérationnelle, ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit distribuer, par voie électronique et/ou sur papier, à tous les Fournisseurs, ainsi que publier dans les Services numériques aux membres au RSSFP (consulter l'article 3.11.4 de l'EDT), les renseignements ci-dessus concernant la transition du Contrat.

3. Phase de démarrage	
3.11 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
3.11.3	<p>Centre de contact des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit établir un Centre de contact dédié aux fournisseurs destiné à fournir les services établis à l'article 4.11.2 de l'EDT, y compris un numéro de téléphone nord-américain sans frais dédié. ii. L'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet tous les scripts à utiliser au Centre de contact des fournisseurs avant leur utilisation. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.) iii. Le Centre de contact des fournisseurs doit être entièrement opérationnel au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.11.4	<p>Services numériques aux fournisseurs du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit créer et élaborer des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP afin d'offrir les services décrits à l'article 4.11.3 de l'EDT. ii. Les Services numériques aux fournisseurs doivent être entièrement opérationnels et prêt à accepter les demandes de renseignements des Fournisseurs liées au processus d'enregistrement des Fournisseurs (qui sera amorcé pendant la phase de démarrage) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au plan de travail et au Calendrier intégré approuvés de l'Entrepreneur pour la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) iii. Toutes les communications et tous les documents destinés aux Fournisseurs, y compris le matériel requis pour effectuer l'enregistrement des Fournisseurs au RSSFP (consulter l'article 4.5 de l'EDT), doivent être disponibles par l'intermédiaire des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP. <p>Services numériques aux fournisseurs du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit créer et élaborer des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP afin d'offrir les services décrits à l'article 4.11.3 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du Chargé de projet pour tous les scripts qui seront utilisés dans le cadre du Centre de contact des fournisseurs avant leur utilisation (voir l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 à l'annexe A, Produits livrables). iii. Les Services numériques aux fournisseurs doivent être entièrement opérationnels et prêt à accepter les demandes de renseignements des Fournisseurs liées au processus d'enregistrement des Fournisseurs (qui sera amorcé pendant la phase de démarrage) au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au plan de travail et au Calendrier intégré approuvés de l'Entrepreneur pour la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) iv. Toutes les communications et tous les documents destinés aux Fournisseurs, y compris le matériel requis pour effectuer l'enregistrement des Fournisseurs au RSSFP (consulter l'article 4.5 de l'EDT), doivent être disponibles par l'intermédiaire des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP.

3. Phase de démarrage	
3.11 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
3.11.5	<p>Approbation des produits de communication</p> <p>Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu du Site web des fournisseurs du RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements ou modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet. L'Entrepreneur doit par la suite soumettre à l'Approbation du chargé de projet le produit de communication révisé avant toute distribution ou publication. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)</p>

3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit élaborer le Plan de continuité des activités (PCA), y compris les plans de continuité des activités et de reprise après sinistre, et établir les processus et les procédures à suivre pour rendre possibles la restauration et le rétablissement des fonctions et des services essentiels en cas d'Interruption à court terme ou majeure qui nécessite d'autres ressources comme l'électricité, les systèmes, les bâtiments ou le personnel, selon ce qui est indiqué à l'article 4.12 de l'EDT, de manière à entamer la livraison des services de la phase opérationnelle qui sont prévus dans la section 4 de l'EDT.

Afin d'exercer les activités particulières liées aux données pour la phase de démarrage, ainsi que répondre aux exigences de la phase opérationnelle du RSSFP, l'Entrepreneur doit exercer toutes les activités d'organisation de la sécurité requises, comme suit.

3. Phase de démarrage	
3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités	
No de réf.	Travail
Plan de continuité des activités (PCA)	
3.12.1	<p>Disponibilité du Plan de continuité des activités</p> <p>L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré pour la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), vérifier et confirmer par écrit au Chargé de projet que le PCA (consulter l'article 4.12 de l'EDT) est prêt et peut fonctionnellement être activé.</p>
3.12.2	<p>Élaboration et approbation du PCA</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer le document du PCA, qui comprend un plan de communications, un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre, décrits ci-dessous. ii. Le PCA doit être créé et documenté selon la norme ISO 22301 afin de représenter la planification des mesures d'urgence éventuelles face à toute Interruption des services suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) les Services de traitement et paiement des demandes (consulter l'article 4.3 de l'EDT); b) les Services de production de rapports (consulter l'article 4.9 de l'EDT); c) les Services aux membres (consulter l'article 4.4 de l'EDT); <ul style="list-style-type: none"> a. Site web b. Adhésion préalable d) les Services aux fournisseurs – Site web (consulter l'article 4.5 de l'EDT). iii. L'Entrepreneur doit catégoriser comme suit les Interruptions qui rendent des services non disponibles : <ul style="list-style-type: none"> a) les pannes de courte durée de moins de 2 heures; b) les pannes d'urgence de moins de 2 Jours civils nécessitant une attention immédiate; c) les Interruptions pour catastrophe ou de longue durée de plus de 2 Jours civils qui nécessitent des mesures correctives de remplacement. iv. Avant la mise en œuvre, l'Entrepreneur doit faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) le PCA de l'Entrepreneur.

3. Phase de démarrage	
3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités	
No de réf.	Travail
3.12.3	<p>Plan de communications</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le plan de communications doit décrire le protocole servant à communiquer des messages au Chargé de projet, aux Membres et aux Fournisseurs sur la façon dont les Interruptions seront résolues. ii. L'Entrepreneur doit inclure des instructions sur la façon de communiquer les services temporaires de remplacement et d'aviser le Chargé de projet et les groupes touchés des services. iii. L'Entrepreneur doit inclure des plans pour l'Entrepreneur, les Fournisseurs, le Chargé de projet et les Membres, y compris, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a. le lancement et l'annonce de nouveaux systèmes; b. des tutoriels sur la façon de s'inscrire et d'utiliser le système; c. des coordonnées et des numéros à composer pour obtenir un soutien, des liens web, entre autres; d. le processus de transmission aux échelons supérieurs (comment et quand l'utiliser – pendant le service régulier et interrompu); e. la disponibilité des services – heures d'exploitation normales; f. les coordonnées de personnes à joindre en cas d'interruption de services et les avis pour les processus électroniques et sur papier, y compris l'organigramme des personnes-ressources (comportant les noms et les numéros de téléphone); g. la matrice des responsabilités pour l'Entrepreneur, le Chargé de projet et les Membres – pour les communications pendant les services opérationnels et interrompus; h. les mises à jour projetées des services et les changements proposés au système pour l'année à venir. iv. Le plan de communications pour l'événement ou l'Incident de sécurité et l'atteinte à la vie privée et de la protection des renseignements personnels doit comprendre : <ul style="list-style-type: none"> a. des détails concernant les avis prévus en cas d'événement ou d'Incident de sécurité ou d'atteinte à la vie privée et de la protection des renseignements personnels; b. les niveaux de service des événements, des Incidents et des atteintes réels par rapport à ceux qui sont prévus; c. le processus de transmission aux échelons supérieurs (comment et quand y avoir recours); d. la matrice des responsabilités en matière de gestion des Incidents; e. l'envoi d'avis de mesures correctives; f. le plan de développement pour les essais – fondé sur le type d'événement, d'Incident de la sécurité, ou d'atteinte à la vie privée et de renseignements personnels; g. la documentation de l'occurrence et des activités correctives. v. L'Entrepreneur doit inclure le calendrier de diffusion de la déclaration et de la clôture ou de la fin de l'Interruption des services ainsi que le calendrier d'envoi d'avis au Chargé de projet, aux Membres et aux Fournisseurs sur la façon dont les mises à jour sur l'état de l'Interruption leur seront communiquées, et la fréquence à laquelle elles le seront. vi. L'Entrepreneur doit inclure l'envoi d'un avis au Chargé de projet à propos du délai estimé pour rétablir le ou les groupes de services touchés dans une situation de reprise après sinistre (RAS) (en supposant que les services Internet sont disponibles et que le site de RAS a été approuvé par la Direction des services de la sécurité du personnel, anciennement la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC)) par le le

3. Phase de démarrage	
3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités	
No de réf.	Travail
	Programme de sécurité des contrats (PSC), où les Membres pourront accéder à des services et à un soutien.
Activation du PCA	
3.12.4	<p>Plan de continuité des activités (PCA)</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un plan de continuité des activités (PCA) qui expose le processus et les procédures (y compris une solution de secours) à suivre en cas d'Interruption de service pendant des pannes de courte durée (moins de 2 heures) ou des pannes d'urgence (pannes de moins de 2 Jours civils), et ce, afin de maintenir un service continu aux Membres et aux Fournisseurs. ii. Le PCA doit, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a) Préciser la façon dont les services et les produits seront continuellement disponibles aux participants, aux Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques et aux Praticiens paramédical électroniques pendant une Interruption de service (par exemple, une panne de système ou dans un centre de données). b) Préciser, dans les cas de non-disponibilité de systèmes, la façon dont le service principal sera transféré à une instance secondaire qui aura rétabli le système en place au moment préalable à la perte ou à la non-disponibilité du service principal. Le processus de secours doit comprendre une méthode permettant de valider et de vérifier l'intégrité et l'exhaustivité des données rétablies et des systèmes de gestion des données. c) Garantir, dans un scénario de secours, que les données créées dans l'instance secondaire continuent d'être sauvegardées et qu'elles sont rétablies dans le service principal une fois que celui-ci est disponible et peut reprendre son fonctionnement normal. (Consulter les articles 3.16 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour le PCA conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). L'Entrepreneur doit inclure le PCA approuvé dans le document de PCA.
3.12.5	<p>Plan de reprise après sinistre (PRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un plan de reprise après sinistre (PRS) qui expose le processus et les procédures à suivre pour maintenir et rétablir les Services numériques aux membres et aux fournisseurs en cas de non-disponibilité à long terme des services principaux et de secours (plus de 2 Jours civils). ii. Le PRS doit inclure une stratégie de rétablissement et d'exécution des opérations de système et de service dans une installation canadienne de remplacement qui a reçu l'attestation Protégé B par la Direction des services de la sécurité du personnel (anciennement la DSIC) par le PSC, pour une période prolongée. iii. La Direction des services de la sécurité du personnel (anciennement la DSIC) Le PSC est responsable de valider les exigences de sécurité du site (des sites), des services et du personnel incluant les sous-traitants, de reprise après sinistre au moment où le site (les sites) peut être soumis (peuvent être soumis) à une inspection. (Consulter l'article 4.14 de l'EDT.) iv. Les données du RSSFP doivent continuer d'être sauvegardées pendant que les

3. Phase de démarrage	
3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités	
No de réf.	Travail
	<p>services sont traités à partir d'un site de RAS.</p> <p>v. En ce qui concerne les renseignements du PRS propres aux systèmes de gestion des données, la stratégie de rétablissement doit comprendre une méthode visant à valider et à vérifier l'intégrité et l'exhaustivité des données rétablies et des systèmes de gestion des données.</p> <p>vi. Dans l'éventualité où le système électronique n'est pas disponible pour permettre de présenter les Demandes au titre du RSSFP ou de traiter les paiements, la transition vers la procédure manuelle pour les Services de traitement et paiement des demandes doit être documentée à titre de référence et doit pouvoir être distribuée aux Membres.</p> <p>vii. À la suite d'une Interruption de service, toutes les transactions manuelles (sur papier) traitées pendant l'Interruption doivent être rétablies dans les systèmes électroniques, s'il y a lieu, et l'Entrepreneur doit confirmer l'achèvement des travaux au Chargé de projet.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour le PRS conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT). L'Entrepreneur doit inclure le PRS approuvé dans le document de PCA.</p>
3.12.6	<p>Approbation des demandes d'urgence</p> <p>i. L'Approbation des demandes d'urgence doit être possible en cas de non-disponibilité du système. Il faut prendre en charge les situations d'urgence où un participant, ou un Fournisseur au nom d'un participant, peut avoir besoin d'aide pour le traitement d'une Demande (par exemple, une ordonnance urgente) ou la réception d'une demande d'approbation et de paiement en cas de Demande urgente.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit obtenir les approbations du Chargé de projet pour les processus d'Approbation des demandes d'urgence (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables). L'Entrepreneur doit inclure les processus approuvés dans le document du PCA.</p>
3.12.7	<p>Entretien prévu</p> <p>Le plan d'entretien prévu doit être élaboré de manière à énumérer une liste d'Interruptions de service potentielles connues ou régulièrement prévues; le tout doit être inclus dans le PCA. (4.12 de l'EDT.)</p>
3.12.8	<p>Sécurité</p> <p>Les activités, les sites et le personnel incluant les sous-traitants, indiqués dans le PRS et le PCA qui sont destinés à gérer les systèmes et les services du RSSFP doivent être conformes aux exigences de sécurité. (Consulter les articles 3.15 et 4.14 de l'EDT.)</p>
3.12.9	<p>Production de rapports</p> <p>Le Chargé de projet travaillera avec l'Entrepreneur pendant la phase de démarrage afin d'établir la Production de rapports approprié qui sera nécessaire afin de surveiller les activités pendant une Interruption de service.</p>

3. Phase de démarrage	
3.12 Élaboration du Plan de continuité des activités	
No de réf.	Travail
3.12.10	<p>Essais prévus dans le PCA et le PRS</p> <p>Le Chargé de projet doit être en mesure d'accéder aux plus récents résultats des essais prévus dans le PCA et le PRS et de les passer en revue, d'une manière sûre, afin de vérifier que les activités sont réalisées au moins une fois par année (conformément aux normes ISO22301 et ITSG-33 CP-4), en plus d'examiner les éléments des plans qui sont soumis à des essais.</p>
3.12.11	<p>Finances</p> <p>Le Chargé de projet doit pouvoir obtenir la validation qu'un processus lié aux demandes de paiement (quotidien et mensuel) est disponible pendant les situations de continuité des activités (CA) et de reprise après sinistre (RAS) et que ce processus est documenté dans le PCA. (Consulter l'article 3.12.2 de l'EDT.)</p>

3.13 Organisation des facteurs relatifs à la vie privée

Pendant la phase de démarrage, l'Entrepreneur doit prendre les mesures nécessaires pour répondre à toutes les exigences relatives aux Facteurs relatifs à la vie privée qui sont établies ci-dessous, et ce, afin de commencer la livraison des services de la phase opérationnelle du RSSFP indiqués dans la section 4 de l'EDT.

3. Phase de démarrage	
3.13 Élaboration du plan des opérations	
No de réf.	Travail
3.13.1	<p>Respect des lois et des politiques sur les Facteurs relatifs à la vie privée</p> <p>Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) quant au fait que les politiques de l'Entrepreneur et les systèmes de données de l'Entrepreneur où des renseignements personnels sont traités (de la façon décrite à l'article 7.25 a i. a du Contrat) doivent se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels L.R. 1985, c.P-21, à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, 2000, c. 5 (LPRPDE), aux politiques du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels et aux autres lois et politiques sur la protection des renseignements personnels énoncées à l'article 4.13.</p>
3.13.2	<p>Nomination d'un agent responsable des Facteurs relatifs à la vie privée</p> <p>L'Entrepreneur doit, dans les 15 Jours civils suivant l'Attribution du Contrat, nommer un agent principal responsable pour les Facteurs relatifs à la vie privée et en communiquer les coordonnées au Chargé de projet. L'agent responsable pour les Facteurs relatifs à la vie privée agira à titre de représentant de l'Entrepreneur pour toutes les affaires concernant les renseignements personnels ainsi que les dossiers et les documents.</p>
3.13.3	<p>Document des opérations pour les Facteurs relatifs à la vie privée</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un document des opérations relatives à la protection des Facteurs de la vie privée conformément à l'article 4.13.2 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) pour le document des opérations pour les Facteurs relatifs aux renseignements personnels conformément au Plan de travail approuvés et au calendrier intégré pour la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.)
3.13.4	<p>Évaluation des facteurs relatifs à vie privée et l'Évaluation des menaces et des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Après l'Attribution du contrat, le Canada retiendra les services d'un entrepreneur tiers pour effectuer une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) ainsi qu'une Évaluation des menaces et des risques (ÉMR) conformément aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada. ii. L'entrepreneur doit appuyer les activités d'ÉFVP et d'ÉMR, comme le prévoit l'article 4.13.4 de l'ÉTAT, et intégrer les recommandations applicables en matière d'ÉFVP ou d'ÉMR dans son document des opérations pour les Facteurs relatifs aux renseignements personnels (voir l'article 3.13.3 de l'ÉTAT). iii. Le contractant doit produire, avant la date de mise en service des systèmes, un plan et un calendrier de mesures correctives pour remédier aux lacunes identifiées et

3. Phase de démarrage	
3.13 Élaboration du plan des opérations	
No de réf.	Travail
	obtenir l'Approbation du chargé de projet (voir l'article 3.1.2 de l'EDT). Ces mesures correctives doivent être mises en œuvre, avant la date de mise en service des systèmes, aux frais de l'Entrepreneur.
3.13.5	Environnements de formation et d'essais d'acceptation par les utilisateurs L'Entrepreneur doit assurer la confidentialité des données de production si elles sont utilisées ou utiliser des données d'essai lorsqu'il crée des environnements de formation et d'essais d'acceptation par l'utilisateur.

3.14 Élaboration de la documentation technique et administrative

Afin de satisfaire aux exigences relatives à la documentation technique et administrative stipulées à l'article 4.2 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches ou les activités suivantes au cours de la phase de démarrage :

3. Phase de démarrage	
3.14 Élaboration de la documentation technique et administrative	
No de réf.	Travail
3.14.1	<ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer tous les documents techniques et administratifs destinés à répondre aux exigences établies à l'article 4.2 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit obtenir les Approbations du chargé de projet pour les documents techniques et administratifs avant la publication. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.) iii. L'Entrepreneur doit, 90 jours avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), publier tous les documents sur le Site web sécurisé consacré à l'établissement de rapports et aux documents. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)

3.15 Organisation de la sécurité

~~Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit prendre les mesures nécessaires pour répondre à toutes les exigences de sécurité, dont l'obtention des attestations de sécurité nécessaires suivantes : 1) la Division de filtrage de la sécurité du personnel (DFSP) et 2) la Direction des services de la sécurité du personnel (anciennement combinées), formant la certification de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).~~

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit mettre en place toutes les exigences de sécurité, y compris l'obtention des habilitations de sécurité du personnel et de l'organisation nécessaires, par le biais du Programme de sécurité des contrats (PSC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Afin d'exercer les activités particulières liées aux données pour la phase de démarrage, ainsi que répondre aux exigences de la Phase opérationnelle du RSSFP, l'Entrepreneur doit exercer toutes les activités d'organisation de la sécurité requises, comme suit.

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
Partie A – Exigences générales en matière de conformité	
No de réf.	Travail
3.15.1	<p>Conformité avec le Manuel de la sécurité industrielle</p> <p>Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) quant au fait que les politiques de l'Entrepreneur et tous les systèmes de données de l'Entrepreneur où des renseignements de niveau Protégé B sont traités n'empêcheront pas le Canada de se conformer aux politiques et aux lois sur la protection des renseignements personnels du gouvernement du Canada et au fait qu'ils doivent être conformes aux exigences et documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Manuel de la sécurité industrielle – https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.htmlii. Autres exigences fédérales, provinciales ou territoriales applicables aux Facteur relatifs à la vie privée et de sécurité pour les organisations du secteur privé qui répondent à des appels d'offres et travaillent sur des contrats du gouvernement du Canada qui sont de nature délicate.
3.15.2	<p>Certifications de l'industrie</p> <ul style="list-style-type: none">i. Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) quant au fait que l'Entrepreneur se conforme aux certifications de l'industrie établies à l'article 4.14.2 de l'EDT.ii. La conformité doit être confirmée au Chargé de projet à l'aide d'un schéma des mesures de sécurité de l'Entrepreneur concernant les accréditations de l'industrie et validée par des évaluations de tiers indépendants. L'Entrepreneur doit mettre à la disposition du Chargé de projet les résultats de l'évaluation par le tiers indépendant aux fins d'examen au moyen du Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
3.15.3	<p>Protégé B, Intégrité moyenne et disponibilité moyenne aux fins de la conformité avec les services de nuage (le cas échéant)</p> <ul style="list-style-type: none">i. Si la solution de l'Entrepreneur pour le RSSFP est une solution infonuagique,

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	<p>L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) qu'il se conforme aux exigences de sécurité de services d'informatique en nuage – Gouvernement du Canada Approche et procédures de gestion des risques à la sécurité de l'information en nuage. https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/approche-procedures-gestion-risques-securite-informatique-nuage.html</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit fournir des rapports de certification ou d'évaluation tels qu'ils sont décrits à l'article 4.14.3 ii) de l'EDT.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit répondre aux exigences de sécurité du nuage public du gouvernement du Canada pour l'information et les services allant jusqu'au niveau Protégé B, conformément à l'article 4.14.3 iii) de l'EDT.</p>
Partie B – Environnement	
No de réf.	Travail
3.15.4	<p>Attestation de sécurité des installations</p> <p>i. L'Entrepreneur doit obtenir, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage, une cote de sécurité d'installation (CSI) de niveau Protégé B pour tous les sites primaires ou secondaires et de reprise après sinistre hébergeant, stockant ou traitant des données du RSSFP, conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité : https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc_fra.aspx?id=32611</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit fournir tous les renseignements et les accès nécessaires à la Division du filtrage de sécurité du personnel (DFSP) (anciennement la DSIC) pour approuver tous les sites primaires ou secondaires et de reprise après sinistre en vue d'obtenir les attestations des installations.</p> <p>iii. La Direction des services de la sécurité du personnel (anciennement la DSIC) cerner toute lacune exigeant une mesure corrective et l'Entrepreneur doit effectuer les ajustements nécessaires jusqu'à ce que l'Entrepreneur ait satisfait de manière satisfaisante les exigences de niveau Protégé B pour tous les emplacements.</p> <p>Vérification d'organisation désignée (VOD)</p> <p>i. L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au calendrier établi dans le Plan de travail approuvé et le calendrier intégrée, détenir une cote de sécurité d'installation valide pour une vérification d'organisation désignée (VOD) comportant l'autorisation de détenir des renseignements (ADR) au niveau Protégé B selon https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/chap3-part1-fra.html pour tous les sites primaires et secondaires et de reprise après sinistre qui hébergent, stockent ou traitent des données du RSSFP, conformément à la Directive du gouvernement du Canada sur la gestion de la sécurité : https://www.tbssct.gc.ca/pol/doc_fra.aspx?id=32611.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit fournir tous les renseignements et les accès nécessaires au PSC pour approuver tous les sites primaires ou secondaires et de reprise après sinistre en vue d'obtenir les attestations des installations.</p> <p>iii. PSC cerner toute lacune exigeant une mesure corrective et l'Entrepreneur doit</p>

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	effectuer les ajustements nécessaires jusqu'à ce que l'Entrepreneur ait satisfait de manière satisfaisante les exigences de niveau Protégé B pour tous les emplacements.
3.15.5	Sécurité physique L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des mesures de Sécurité physique en conformité avec l'article 4.14.6 de l'EDT.
3.15.6	Zones de sécurité L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un zonage de sécurité en conformité avec l'article 4.14.7 de l'EDT.
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
3.15.7	Protection contre les logiciels malveillants L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une mesure de protection contre les logiciels malveillants en conformité avec l'article 4.14.9 de l'EDT.
3.15.8	Processus de gestion du changement L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de gestion des changements dans la solution du RSSFP en conformité avec l'article 4.14.10 de l'EDT.
3.15.9	Protection du compte L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus visant à aborder la protection contre toute connexion dérobée donnant accès au système ou à une ou plusieurs solutions.
3.15.10	Gestion des correctifs et de la vulnérabilité L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie de gestion des rustines et de la vulnérabilité en conformité avec l'article 4.14.13 de l'EDT.
3.15.11	Gestion des privilèges L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de gestion et de surveillance des accès privilégiés à la solution du RSSFP, de toute que toutes les interfaces de service soient protégées contre les accès non autorisés, conformément à l'article 4.14.12 de l'EDT.

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	L'Entrepreneur doit soumettre le processus documenté à l'examen du Chargé de projet à l'aide du Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
3.15.12	Identité fédérée L'Entrepreneur doit élaborer sa solution relative au RSSFP afin de permettre un soutien à l'avenir de l'identité fédérée qui comprend un soutien du langage de balisage d'assertion de sécurité 2.0 (SAML 2.0) et/ou d'OpenID Connect 1.0.
3.15.13	Surveillance des menaces a) Pour les environnements infonuagiques : i. L'Entrepreneur doit permettre que les données sur les Demandes du RSSFP et le trafic réseau connexe soient copiées et acheminées dans un emplacement approuvé par le gouvernement du Canada. ii. L'Entrepreneur doit déployer et mettre en application le logiciel de sécurité afin d'effectuer une surveillance avancée et atténuer les cybermenaces relativement aux services du RSSFP au niveau du réseau et de l'hébergement gérés par l'Entrepreneur, aux fins des composantes gérées du RSSFP. iii. Tous les événements et les journaux pour les systèmes qui appuient la solution du RSSFP doivent être acheminés à un système approuvé par le gouvernement du Canada conformément à la section 4.14.37. Autrement, l'Entrepreneur doit être fournir des interfaces de programmation d'application (API) qui offrent les capacités suivantes : a) inspecter et questionner les données au repos dans les applications SaaS; b) évaluer les événements comme l'accès et le comportement de l'utilisateur, l'accès et le comportement de l'administrateur et les changements à l'accès aux API par des tiers, stockés dans les journaux dans les applications SaaS. b) Pour les environnements non infonuagiques : i. La conception des services pour la solution du RSSFP doit permettre au Canada d'installer un ou plusieurs points d'accès de test sur le réseau, fournis à titre d'équipement fourni par le gouvernement (EFG), afin de permettre une capture réseau soutenue complète de tout le trafic de la couche réseau de protocole Internet et des interactions entre le Canada et la solution du RSSFP, avec une possibilité d'inspection au sein du trafic chiffré (l'utilisation de la norme Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) est exempte de cette exigence). ii. Le Fournisseur de services doit permettre au Canada d'installer, à chaque point de livraison de service (PPS) de l'Entrepreneur où se trouve l'infrastructure de la solution du RSSFP, dans un délai de 60 Jours ouvrable du gouvernement fédéral suivant une Demande par le Canada, une étagère 42U, fournie à titre d'EFG sur recommandation de l'Entrepreneur, et il doit fournir : a) 7 500 watts d'énergie sur deux circuits de 60 A 208 V sur des unités de distribution de l'alimentation (PDU) distinctes et reliées à une alimentation sans interruption (ASI); b) le refroidissement nécessaire pour prendre en charge 3 413 unités thermiques britanniques (UTB)/h; c) la sécurité physique à l'aide de serrures auxquels le Canada contrôlera l'accès.

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	<ul style="list-style-type: none"> iii. Le Canada est responsable de la configuration et de l'installation de l'EFG de surveillance précisée. L'Entrepreneur est responsable du placement et de l'intégration de l'EFG à l'aide de l'équipement et de l'infrastructure entretenus par l'Entrepreneur (par exemple, le système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) et le câblage réseau qui se rend à l'EFG et qui en part). iv. L'Entrepreneur doit permettre qu'un ou plusieurs circuits de télécommunications (fournis par le Canada) soient installés et connectés (par l'Entrepreneur) à l'équipement de surveillance des menaces du Canada aux PPS de l'Entrepreneur. v. L'Entrepreneur doit fournir l'EFG de surveillance des menaces avec une capture réseau soutenue complète de tout le trafic de la couche réseau de protocole Internet et des interactions, dans du texte clair, de sorte qu'aucun chiffrement de masse ou protocole TLS ne soit en place selon la perspective des dispositifs TAP (l'application de la norme S/MIME est exempte de cette exigence), et sans modification qui élimine des zones (par exemple, des en-têtes « Simple Mail Transfer Protocol » (SMTP)) pour la totalité du trafic réseau (envoyé et reçu) après l'exécution des fonctions d'hygiène (par exemple, antivirus et anti pourriel) : <ul style="list-style-type: none"> a) d'Internet aux destinataires du gouvernement du Canada; b) du gouvernement du Canada aux destinataires Internet; c) entre partenaires du Canada; d) entre les partenaires du Canada et d'autres départements du gouvernement du Canada; e) toutes les autres transactions réseau liées aux systèmes de la solution du RSSFP qui relèvent du contrôle de l'Entrepreneur. vi. L'Entrepreneur ne doit pas apporter de modifications à l'équipement du Canada qui se trouve aux PPS de l'Entrepreneur sans l'approbation du Canada. vii. Le Canada doit exiger à l'Entrepreneur l'accès à l'étagère de façon régulière pour des travaux de mise à jour et d'entretien à l'aide du processus approprié de gestion du changement. viii. En cas d'accès d'urgence, où les systèmes nécessitent une attention immédiate, l'Entrepreneur doit communiquer les procédures d'accès d'urgence. ix. L'Entrepreneur doit permettre au Canada de consulter le trafic non chiffré. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, la fourniture d'une copie des clés privées des serveurs et des systèmes de manière à en permettre la consultation.
3.15.14	Interfaces de programmation d'application <p>Si l'Entrepreneur fournit des interfaces de programmation d'applications (API) à l'appui de la solution du RSSFP, celles-ci doivent être conformes aux normes les plus récentes établies pour le Canada selon la version plus courante, de l'annexe D de la Directive sur les services et le numérique https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32601 et la Politique sur les services et le numérique https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603. L'API de l'Entrepreneur doit continuer à se conformer à la Directive au fur et à mesure de son évolution pendant la durée du Contrat.</p>
3.15.15	Migration et Échange de données sécurisés <p>L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des pratiques de migration des données à l'appui de la mise en œuvre du RSSFP, comme suit :</p>

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	<p>i. Entre l'Entrepreneur et ses sous-traitants L'Entrepreneur doit mettre à profit la solution relative aux services de la Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS) approuvée du Canada aux fins de la migration et de l'Échange de données sécurisés entre eux et leurs sous-traitants (le cas échéant) qui appuie le protocole de transfert hypertexte sécuritaire (HTTPS), le protocole de transfert de fichiers à l'aide du protocole à couche de sockets sécurisés (SSL) et du protocole de transfert de fichiers à l'aide du shell protégé (SFTP), et offrir un chiffrement de données conforme aux exigences en matière de cryptographie des Federal Information Processing Standards (FIPS) 140-2. Pour tout autre renseignement, consulter : https://sftweb.pwgsc.gc.ca/sft-html/Documents_f.html.</p> <p>ii. Entre l'Entrepreneur et l'Entrepreneur titulaire Pour effectuer la migration des données de l'Entrepreneur vers un Entrepreneur titulaire (s'il y a lieu), l'Entrepreneur doit utiliser les services de la GTFS pour les communications par courriel, de la façon décrite sur cette page : https://sftweb.pwgsc.gc.ca/sft-html/mainpage_f.html.</p> <p>iii. Entre l'Entrepreneur et le Canada L'Entrepreneur doit utiliser le protocole de sécurité de la couche transport (TLS) aux fins de toutes les communications par courrier électronique entre le Canada et l'Entrepreneur. L'Entrepreneur doit établir des connexions sécuritaires au réseau qui mettent en œuvre le TLS 1.2 et qui permettent au Canada de se connecter à la solution à l'aide des algorithmes cryptographiques approuvés par le CST. Le gouvernement ouvert comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITSP.40.062 Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau, Article 3.1 pour les suites de chiffrement AES • ITSP.40.111 Algorithmes cryptographiques pour l'information Non classifiée, Protégé A et Protégé B <p>L'Entrepreneur doit mettre à jour sa connexion de réseau sécurisée conformément aux exigences du CST susmentionnées au fur et à mesure de l'évolution de ces exigences pendant la durée du contrat.</p>
3.15.16	<p>Protection cryptographique</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une mesure de protection cryptographique en conformité avec l'article 4.14.17 de l'EDT.</p>
3.15.17	<p>Sécurité de l'Échange de données informatisées (EDI)</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie d'EDI en conformité avec l'article 4.14.18 de l'EDT.</p>
3.15.18	<p>Stockage et entreposage de données</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie de stockage et d'entreposage</p>

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	des données en conformité avec l'article 4.14.19 de l'EDT.
Partie D – Accès des utilisateurs	
No de réf.	Travail
3.15.19	<p>Cote de sécurité du personnel</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des mesures d'enquêtes de sécurité sur le personnel et obtenir les attestations de sécurité requises conformément à l'article 4.14.24 de l'EDT. Les classifications de sécurité peuvent être consultées à la page suivante Niveaux de sécurité: https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/protection-safeguarding/niveaux-levels-fra.html.</p>
3.15.20	<p>Contrôles de l'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des contrôles de l'accès en conformité avec l'article 4.14.25 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit créer, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des comptes d'utilisateur uniques pour chacun des Utilisateurs autorisés par le Chargé de projet pour le RSSFP.
3.15.21	<p>Protection du compte</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de gestion des comptes d'utilisateur et d'administrateur en conformité avec l'article 4.14.26 de l'EDT.</p>
3.15.22	<p>Formation et sensibilisation à la sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit offrir une séance de formation ou d'information visant la sensibilisation à la sécurité afin de s'assurer que tout le personnel incluant les sous-traitants qui traite les renseignements de niveau Protégé B du RSSFP comprend son rôle et ses responsabilités au sujet de la gestion de la sécurité de l'information, avant d'amorcer les travaux relatifs au RSSFP.</p>
Partie E – Documentation	
No de réf.	Travail
3.15.23	<p>Planification des emplacements</p> <p>L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet, dans les 20 Jours suivant la première réunion de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), le document de planification des emplacements tel qu'il est indiqué à l'article 4.14.28 de l'EDT.</p>
3.15.24	<p>Accès et liste des tiers et des utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit fournir, dans les 20 Jours suivant la première réunion de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), une liste des tiers (c'est-à-dire, les sous-traitants) qui exécuteront les travaux relatifs aux SAS du RSSFP en vertu du Contrat, conformément à l'article 4.14.29 de l'EDT.

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
	<ul style="list-style-type: none"> ii. L'Entrepreneur doit mettre au courant l'Autorité contractante et la DFSP (anciennement la DSIC) le PSC de toute modification de la liste des tiers avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.2.3 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit fournir à la DFSP (anciennement la DSIC) au PSC, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une liste de toutes les personnes qui auront accès aux renseignements Protégé B traités dans le cadre du Contrat, en plus des politiques et des procédures actuelles de l'Entrepreneur sur l'ajout et le retrait de permissions de personnes.
3.15.25	Documents relatifs aux systèmes et gestion du changement <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit établir et mettre en œuvre un plan et un processus de gestion du changement pour gérer et tenir un inventaire des composantes et des configurations de ses systèmes d'information qui : <ul style="list-style-type: none"> a) représente de manière fidèle la configuration de base actuelle du système d'information, y compris les spécifications des appareils réseau proposés et mis en œuvre dans la solution du RSSFP, et toutes les mises à jour des configurations en cours d'exécution et sauvegardées; b) est conforme aux limites d'autorisation du système d'information; c) est au niveau de granularité jugé nécessaire aux fins de dépistage et de production de rapports. ii. Sur demande, l'Entrepreneur doit fournir au Canada un document qui décrit son plan et son processus de gestion du changement.
3.15.26	Site web sécurisé de rapports et de documentation <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), configurer le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) à l'aide du protocole TLS 1.2 ou supérieur, et il doit utiliser les algorithmes cryptographiques approuvés selon l'Avis de mise en œuvre de la Politique sur la technologie de l'information (AMPTI) sur la mise en œuvre de HTTPS pour les connexions Web sécurisées (https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/technologiques-modernes-nouveaux/avis-mise-oeuvre-politique/mise-oeuvre-https-connexions-web-securisees-ampti.html). ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) est protégé par une authentification à plusieurs facteurs et que l'accès n'est accordé qu'aux Utilisateurs autorisés.
3.15.27	Processus d'intervention <p>L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus d'intervention en cas d'Incident en conformité avec l'article 4.14.30 de l'EDT.</p>

3. Phase de démarrage	
3.15 Organisation de la sécurité	
3.15.28	<p>Système de gestion de la sécurité de l'information</p> <p>L'Entrepreneur doit Démontrer, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), qu'il a obtenu la certification de Système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) selon la norme ISO 27001:2013 pour la documentation de la sécurité des projets – http://www.iso27001security.com/html/27001.html.</p>
Partie F – Surveillance et rapport en matière de sécurité	
No de réf.	Travail
3.15.29	<p>L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), toutes les fonctions de surveillance et de production de rapports en matière de sécurité qui sont nécessaires afin de soutenir le fonctionnement continu du RSSFP tel qu'il est établi aux articles 4.14.30 à 4.14.38 de l'EDT.</p>

3.16 Migration des données

Pendant la Phase de démarrage, l'Entrepreneur doit achever les tâches et/ou les activités de migration des données qui sont établies ci-dessous, et ce, afin de commencer la livraison des services de la Phase opérationnelle du RSSFP indiqués dans la section 4 de l'EDT.

3. Phase de démarrage	
3.16 Migration des données	
No de réf.	Travail
3.16.1	<p>Plan de migration des données</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un Plan de migration des données afin d'effectuer la migration de l'historique des Demandes au titre du RSSFP et de soutenir les données passant du Fournisseur actuel à l'Entrepreneur. ii. Les données dont on effectue la migration comprennent les données allant jusqu'au niveau Protégé B. iii. L'Entrepreneur doit présenter le Plan de migration des données au Chargé de projet et confirmer qu'il consente aux rôles et/ou aux responsabilités attribuées au Chargé de projet. iv. Le Plan de migration des données doit comprendre, au minimum, ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la désignation d'une équipe de migration et d'une personne-ressource unique pour travailler avec le Fournisseur actuel et le Chargé de projet à l'appui de la migration; b) la documentation du processus de transmission aux échelons supérieurs; c) la définition de l'état cible à la suite de la migration; d) l'énumération des étapes du processus de migration; e) la désignation des ressources requises pour exécuter la migration et en valider

	<p>les résultats;</p> <ul style="list-style-type: none"> f) une indication quant à savoir s'il faut transformer des données pour alimenter les systèmes de l'Entrepreneur; g) la cartographie des données, visant à remplir les systèmes de l'Entrepreneur; h) la migration et le chargement des données dans les systèmes de l'Entrepreneur; i) une énumération des questions et des solutions à soumettre à l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables); j) les essais d'intégrité de la migration des données; k) une description des rôles et/ou des responsabilités attribués au Chargé de projet; l) la fourniture d'un rapport de migration final exposant en détail les zones de données exigées par le Chargé de projet, de même que la cartographie, la transformation des données, les essais et les résultats finaux. <p>v. L'Entrepreneur doit obtenir l'approbation applicable du Chargé de projet pour le Plan de migration des données (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) avant l'exécution du plan.</p>
3.16.2	<p>Collaboration avec le Fournisseur actuel et le Chargé de projet</p> <p>L'Entrepreneur doit, pendant la phase de démarrage, collaborer avec Fournisseur actuel et le Chargé de projet afin de mettre en œuvre et d'achever le Plan de migration des données.</p>
3.16.3	<p>Migration des données</p> <p>L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), charger toutes les données nécessaires du Fournisseur actuel dans les systèmes de l'Entrepreneur conformément au Plan de migration des données approuvé et :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. sécuriser et protéger les données tout au long de la migration; ii. suivre les étapes du processus de migration établi dans le Plan de migration des données; iii. coordonner avec les ressources affectées à l'exécution de la migration et à la validation de ses résultats; iv. sélectionner un jeu de données à titre d'échantillon qui est représentatif des divers types de fichiers de données afin de tester le processus de migration; v. cerner les migrations de fichiers infructueuses, puis appliquer des mesures correctives et soumettre de nouveau les fichiers au processus de migration; vi. invoquer le processus de transmission aux échelons supérieurs, au besoin; vii. confirmer le succès de la migration effectuée; viii. obtenir une confirmation finale sous forme d'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables) quant au fait que la migration a été achevée.

3.16.4	<p>État de préparation à la gestion de la continuité des activités</p> <p>L'Entrepreneur doit, d'ici la Date opérationnelle, s'assurer que les données sont prêtes au cas où le PCA devait être activé. (Consulter les articles 3.12 et 4.12 de l'EDT.)</p>
3.16.5	<p>Données historiques et actuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), mettre en œuvre le Plan de migration des données, récupérer et accepter toutes les données destinées à alimenter les systèmes de l'Entrepreneur et répondre à toutes les exigences opérationnelles et des plans qui sont précisées dans l'EDT et dans la Directive du RSSFP : (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr ainsi que l'Appendice 1 de l'annexe A). ii. L'Entrepreneur doit recevoir de manière sûre les jeux de données détaillés qui suivent : <ul style="list-style-type: none"> a) l'historique des Demandes et les documents à l'appui pour les dix dernières années civiles; b) tous Membres quelle que soit la date de début ou de fin de leur couverture; c) l'historique des Fournisseurs (actifs, inactifs, Désenregistrés et Désinscrits); d) les historiques des médicaux et des prix raisonnables et habituels; e) l'état des Demandes en suspens ou non traitées; f) les soldes par rapport à toutes les allocations maximales pour les Avantages du régime actuel avec les montants à vie maximums (fréquence et montants); g) les chèques périmés et en souffrance; h) les enquêtes et/ou vérifications en cours qui resteront en place et seront réalisées par le Fournisseur actuel; i) l'état des appels en suspens qui appartiennent à le Fournisseur actuel jusqu'à ce qu'une décision soit rendue; j) les exceptions aux Membres (avant les approbations); k) tout renvoi valide. iii. L'Entrepreneur doit rendre les données historiques disponibles, dans leur format détaillé, par l'intermédiaire des Services de production de rapports. (Consulter l'article 4.9 de l'EDT.) iv. L'Entrepreneur doit, à la Date opérationnelle ou avant, ajouter ou mettre à jour les données qui ont été créées ou mises à jour par le Fournisseur actuel, pouvant aller jusqu'à la veille de la Date opérationnelle, inclusivement.

3.17 Configuration des services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC)

Afin de commencer la livraison des services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC) stipulées à l'article 4.17 de l'EDT, l'Entrepreneur doit remplir les tâches ou les activités suivantes au cours de la Phase de démarrage :

3.0 Phase de démarrage	
3.17 Configuration des services d'administration des remises aux Anciens Combattants Canada (ACC)	
No de réf.	Travail
3.17.1	Généralités

	<ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les services d'administration des remises aux Anciens Combattants Canada (ACC) qui répondront aux exigences établies à l'article 4.17 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet pour les services d'administration des remises d'ACC conformément au Plan de travail approuvé et du calendrier intégré de la phase de démarrage. (Consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables.)
--	--

4. EXIGENCES DE LA PHASE OPÉRATIONNELLE

La Phase opérationnelle commence à la Date opérationnelle du ~~1^{er} octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023 et se termine le Dernier jour de traitement des Demandes. Pendant cette phase, l'Entrepreneur doit fournir tous les services directement liés au traitement et au règlement efficace et efficient des Demandes de paiement admissibles, ainsi qu'assurer la fourniture de conseils sur de possibles améliorations au RSSFP conformément aux exigences établies aux articles 4.1 à 4.17 de l'EDT qui suivent.

4.1 Exigences générales de la phase opérationnelle

Tous les services fournis pendant la Phase opérationnelle doivent se conformer aux exigences générales qui suivent.

4. Phase opérationnelle	
4.1 Exigences générales de la phase opérationnelle	
No de réf.	Travail
4.1.1	<p>Généralités</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit tenir, pendant la Phase opérationnelle, l'ensemble des services, des produits, des processus et des solutions élaborés et mis en œuvre pendant la phase de démarrage.ii. L'Entrepreneur doit publier tous les documents, toutes les enquêtes et tous les rapports approuvés par le Chargé de projet sur le Site web sécurisé consacré à la documentation et à l'établissement de rapports (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) dans les délais indiqués.iii. Tout changement apporté par l'Entrepreneur aux produits et aux services de l'Entrepreneur pour lequel l'Approbaton du chargé de projet a été obtenue précédemment doit être soumis de nouveau à l'Approbaton du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), sans frais supplémentaires. Les produits et les documents révisés doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) dans les 20 Jours suivant l'Approbaton du chargé de projet, sauf avis contraire.iv. L'Entrepreneur doit maintenir tous les environnements de développement, d'essai et de formation pendant la durée du Contrat.v. L'environnement de formation doit être disponible au Chargé de projet en tout temps pendant la durée du Contrat.vi. L'environnement de TAU doit être disponible au Chargé de projet lorsqu'on en a besoin pour les essais d'acceptation par les utilisateurs, et ce, pendant la durée du Contrat.vii. L'Entrepreneur doit opérationnaliser tous les travaux (tels qu'ils sont identifiés dans l'EDT) dans l'environnement de production.viii. Tous les services destinés aux Membres, aux Fournisseurs et au Chargé de projet qui sont offerts dans le cadre du Contrat doivent être accessibles au moyen d'appareils électroniques, à compris, au minimum, les ordinateurs (de bureau ou portables) et les appareils mobiles.

4. Phase opérationnelle	
4.1 Exigences générales de la phase opérationnelle	
No de réf.	Travail
4.1.2	<p>Approbation du chargé de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Approbation du chargé de projet est définie comme étant l'autorisation écrite donnée à l'Entrepreneur par le Chargé de projet après que l'Entrepreneur a atteint le niveau d'acceptation approprié lui permettant de valider que ses systèmes ou processus de travail, y compris les changements qui y sont apportés, répondent aux exigences établies dans l'énoncé des travaux et sont entièrement fonctionnels d'après le but dans lequel la solution (dont les systèmes, les programmes et les processus) sera utilisée par l'Entrepreneur aux termes du Contrat. ii. Les livrables sont assujettis à un des types d'acceptation suivants : <ul style="list-style-type: none"> a. <u>Documentation</u> – Comprend les plans (par exemple, le plan d'AQ); les documents; les processus; les manuels; les procédures normales d'exploitation (PNE); et les plans d'essai, entre autres. L'acceptation de tous les documents applicables doit être assurée en conformité avec le processus suivant : <ol style="list-style-type: none"> 1) lorsque l'Approbation du chargé de projet est requise, l'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 Jours afin d'obtenir l'approbation, la décision et/ou la rétroaction du Chargé de projet pour chaque livrable du Contrat; 2) si des changements subséquents doivent être apportés à un livrable du Contrat, l'Entrepreneur doit soumettre de nouveau à l'Approbation du chargé de projet le livrable du Contrat révisé; 3) pour chaque nouvelle soumission d'un livrable du Contrat révisé, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 Jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision et/ou sa rétroaction. b. <u>Mise à l'essai par l'Entrepreneur</u> – Comprend les systèmes de technologie de l'information (TI) (internes) de l'Entrepreneur servant à exécuter les travaux; l'acceptation de tous les systèmes applicables doit être assurée en conformité avec le processus suivant : <ol style="list-style-type: none"> 1) Présenter un plan d'essai provisoire et des cas d'essai au Chargé de projet pour obtenir ses commentaires : <ol style="list-style-type: none"> a) l'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 jours pour obtenir la rétroaction du Chargé de projet; b) si des changements subséquents sont requis, l'Entrepreneur doit présenter de nouveau le plan d'essai et les cas d'essai révisés pour les faire approuver par le Chargé de projet; c) pour chaque nouvelle soumission d'un plan d'essai et de cas d'essai révisés, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision ou sa rétroaction. 2) Présenter une preuve des résultats positifs de l'essai (y compris les résultats prévus et les résultats réels) au Chargé de projet pour obtenir son approbation. <ol style="list-style-type: none"> a) L'Entrepreneur doit prévoir un minimum de 10 Jours pour obtenir l'Approbation du chargé de projet. b) Si des essais subséquents sont requis, l'Entrepreneur doit présenter de nouveau les résultats d'essai révisés pour les faire approuver par le Chargé de projet. c) Pour chaque nouvelle soumission de résultats d'essai révisés, le Chargé de projet doit disposer d'un minimum de 5 Jours pour donner à l'Entrepreneur son approbation, sa décision et/ou sa rétroaction. c. <u>Essais d'acceptation par les utilisateurs</u> – Comprennent les systèmes de TI de l'Entrepreneur qui sont destinés aux Membres au RSSFP, aux Fournisseurs ou au Chargé de projet (c'est-à-dire qui sont utilisés par ceux-ci); l'acceptation de tous les systèmes applicables doit être effectuée conformément au processus suivant :

4. Phase opérationnelle	
4.1 Exigences générales de la phase opérationnelle	
No de réf.	Travail
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Démontrer la fonctionnalité et la capacité de système au Chargé de projet et aux intervenants désignés dans un environnement d'essais d'acceptation par l'utilisateur. 2) Collaborer avec le Chargé de projet afin d'établir un plan et des critères d'essais d'acceptation par les utilisateurs. 3) Soutenir les processus d'essais d'acceptation par les utilisateurs à réaliser par le Chargé de projet dans la région de la capitale nationale (RCN). 4) Apporter des changements aux systèmes si on le détermine au cours du processus d'essais d'acceptation par les utilisateurs. 5) Obtenir l'Approbation du chargé de projet. <p>iii. L'Approbation du chargé de projet ne décharge pas l'Entrepreneur de sa responsabilité à l'égard des défauts ou autres défaillances relativement au respect des exigences du Contrat.</p>
4.1.3	<p>Plan d'activités annuel</p> <ol style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et tenir un plan d'entreprise annuel pour chaque année de la phase opérationnelle. ii. Le plan d'affaires annuel doit comprendre au minimum les éléments suivants : <ol style="list-style-type: none"> a) l'aperçu du plan d'affaires; b) le numéro de tâche; c) la tâche; d) le trimestre (par exemple, T1, T2, T3 et T4); e) le délai proposé pour le développement, l'acceptation et la mise en œuvre; f) la responsabilité financière; g) le niveau d'effort; h) la référence de l'EDT; i) les responsables auprès de l'Entrepreneur et du Chargé de projet; j) le lien avec l'autorisation approuvée (s'il y a lieu); k) les risques. iii. L'Entrepreneur doit présenter le plan d'entreprise annuel au Comité des opérations. (Consulter l'article 2.10 de l'EDT.) iv. L'Entrepreneur doit faire approuver le plan d'entreprise annuel par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) au plus tard 20 Jours avant la date anniversaire annuelle de la Date opérationnelle ou selon un délai civil ou d'exercice approuvé par le Chargé de projet. v. Le plan d'entreprise annuel doit être publié sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), dans les 10 Jours après avoir reçu l'Approbation du chargé de projet.

4.2 Documentation technique et administrative

L'Entrepreneur doit tenir des documents techniques et administratifs sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.2 Documentation technique et administrative	
No de réf.	Travail
4.2.1	<p>Exigences générales</p> <ul style="list-style-type: none">i. Tous les documents et les manuels élaborés pour le RSSFP, y compris ceux élaborés pendant la Phase de démarrage, doivent être disponibles au Chargé de projet Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)ii. Tous les renseignements exclusifs qui se trouvent dans ces manuels doivent être désignés comme tels par l'Entrepreneur. Le fait de désigner des renseignements comme étant exclusifs n'élimine pas l'obligation de fournir les renseignements au Chargé de projet. Tous les renseignements exclusifs désignés seraient considérés comme confidentiels par le Chargé de projet et traités en conséquence. S'il y a lieu, le Chargé de projet accepterait de conclure une entente de non-divulgence. (Consulter l'article 2.17 de l'EDT.)iii. Tous les documents doivent pouvoir être imprimés à partir du Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) au moyen de logiciels compatibles du Chargé de projet et dans un format acceptable pour obtenir l'Approbation du chargé de projet.iv. La qualité des renseignements doit être fondée sur des normes établies. (Consulter les articles 4.8.2, 4.8.3 et 4.8.8 de l'EDT.)v. L'Entrepreneur est responsable de s'assurer que la version de tous les documents et les manuels figurant sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) est tenue à jour et que tous les changements acceptés par le Chargé de projet et l'Entrepreneur sont publiés dans les 5 Jours suivant l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)vi. Le contrôle des versions et la date de modification doivent figurer dans tous les documents et les manuels mis à jour. Chaque version doit comprendre un résumé des changements apportés au document ou au manuel.
4.2.2	<p>Documents de système</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit tenir les documents de système suivants :<ul style="list-style-type: none">a) un Dictionnaire de données;b) les spécifications standards des rapports;c) le modèle et les zones de données de système actuels (environnement de production seulement).ii. Pendant une vérification de la conformité externe (consulter l'article 4.8.13 de l'EDT), l'Entrepreneur doit rendre disponibles tous les documents nécessaires à la réalisation de la vérification.
4.2.3	<p>Documents de sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit tenir tous les documents de sécurité conformément à l'article 3.15 de l'EDT.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.2 Documentation technique et administrative	
No de réf.	Travail
4.2.4	<p>Manuel de procédures administratives du RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit tenir à jour le Manuel de procédures administratives (MPA) du RSSFP. Ce manuel doit englober une description détaillée de l'ensemble des procédures et des processus à suivre pour gérer les interactions entre l'Entrepreneur et le Chargé de projet. Cela comprend, au minimum, ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les procédures de traitement des Demandes (consulter les articles 3.3 et 4.3 de l'EDT); b) les procédures de vérification normalisées (consulter les articles 3.7 et 4.7 de l'EDT), qui, au minimum, comprennent : <ul style="list-style-type: none"> i. des détails concernant tous les programmes de vérification, ii. un aperçu de haut niveau des procédures normales d'exploitation de chaque programme de vérification et les processus opérationnels associés, iii. un glossaire, des copies des modèles de rapports normalisés de vérification, tous les modèles de Demande et les formulaires utilisés dans le cadre des programmes d'audit et de vérification des Demandes, iv. des détails sur le profil des Fournisseurs de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique et des méthodes de cotation de vérification et de test; c) les procédures d'enregistrement et de Radiation des Fournisseurs de fournitures pharmaceutiques et des Fournisseurs de Fournitures médicales électroniques, des praticiens paramédicaux pour les fournitures électroniques et des Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique (consulter les articles 3.5 et 4.5 de l'EDT); d) les procédures de Désinscription des Fournisseurs de fournitures non électroniques (consulter les articles 3.5 et 4.5 de l'EDT); e) les procédures du Centre de contact (consulter les articles 3.10, 3.11, 4.10 et 4.11 de l'EDT); f) les procédures d'Adhésion préalable (consulter les articles 3.4 et 4.4 de l'EDT); g) les procédures de contrôle des changements aux services et aux systèmes (consulter les articles 3.15 et 4.14 de l'EDT); h) les protocoles et les procédures concernant les communications avec les Membres, les Fournisseurs et le Chargé de projet (consulter les articles 3.10, 3.11, 4.10 et 4.11 de l'EDT); i) les procédures financières pour Demander des paiements des dépenses au Chargé de projet (consulter les articles 3.6 et 4.6 de l'EDT).
4.2.5	<p>Manuels de système</p> <p>L'Entrepreneur doit maintenir les manuels de système suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Manuel de l'utilisateur du Système de production de rapports ad hoc – Ce manuel doit englober des instructions détaillées concernant l'utilisation de l'outil de production de rapports. Il doit aussi inclure un Dictionnaire de données décrivant tous les éléments de données accessibles – l'élément de donnée, le type de données, le format de donnée, des captures d'écrans, une liste des valeurs (consulter l'Annexe A appendice 4) figurant

4. Phase opérationnelle	
4.2 Documentation technique et administrative	
No de réf.	Travail
	<p>dans le Système de production de rapports ad hoc. Les éléments de données qui sont inclus dans le Système de production de rapports ad hoc doivent permettre de reproduire et de valider les rapports normalisés. Le manuel doit aussi comprendre un modèle de données représentant la totalité des tableaux, des visionnements, des univers, entre autres, qui sont disponibles. (Consulter l'article 4.9.3 de l'EDT.)</p> <p>ii. Manuel de l'utilisateur du tableau de bord – Ce manuel doit englober des instructions détaillées sur l'utilisation du tableau de bord. Il doit comprendre un Dictionnaire de données décrivant les zones associées, leurs descriptions et la liste de valeurs associées. (Consulter l'article 4.9.5 de l'EDT.)</p> <p>iii. Manuel de l'utilisateur de l'interface d'admissibilité – Ce manuel doit englober des instructions sur la façon d'utiliser les services d'interface offerts aux Utilisateurs autorisés par le Chargé de projet (consulter l'article 4.4.7 de l'EDT). Cela comprend, au minimum, les écrans généraux de navigation et de saisie de données.</p>

4.3 Services de traitement et paiement des demandes

Les Services de traitement et paiement des demandes ont pour objectif de fournir aux Membres au RSSFP des services de traitement, d'arbitrage et de paiement des Demandes opportuns et précis en ce qui concerne les Demandes admissibles au titre du RSSFP.

L'Entrepreneur doit maintenir les Services de traitement et de paiement des demandes établis pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.3 de l'EDT) et fournir les Services de traitement et paiement des demandes continus, tel que précisé ci-dessous.

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
4.3.1	<p>Traitement général des Demandes</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir les Services de traitement et de paiement des demandes automatisés qui garantissent la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et avec l'Appendice 1 de l'Annexe A en vigueur à la date de fourniture du produit ou du service, ainsi qu'avec les exigences de l'EDT.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit, à compter de la Date opérationnelle, fournir des Services de traitement des demandes comme suit :</p> <p>a) Recevoir les Demandes de paiement des Membres et des Fournisseurs par diverses méthodes, y compris la documentation papier, l'interface électronique (c'est-à-dire, le point de vente), les Services numériques du RSSFP ou d'autres méthodes proposées par l'Entrepreneur qui ont reçu l'Approbaton du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).</p> <p>b) De manière cohérente, consigner toutes les données contenues dans les Demandes, indépendamment de la méthode de transmission (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les tenir à jour et les rendre disponibles sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. Cela comprend les Demandes annulées, rejetées et inversées qui sont présentées par des Membres et des Fournisseurs, ainsi que la méthode de transmission des Demandes. L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>procédures de contrôle et de traitement pour assurer l'exactitude et l'exhaustivité des données saisies.</p> <p>c) Refuser toutes les Demandes visant des participants lorsque les Membres n'ont pas terminé le processus d'Adhésion préalable (AP) ou confirmé leurs données d'AP (consulter l'article 4.4 de l'EDT). L'Entrepreneur doit retourner une explication de la raison du refus et fournir des instructions, y compris des coordonnées, pour que le participant complète l'AP et soumette de nouveau la Demande de paiement aux fins de traitement. L'explication doit être en format électronique ou papier selon la méthode de soumission privilégiée par le participant. En raison de la nature des transactions, cette exigence liée à l'AP avant le traitement des Demandes ne s'applique pas aux Demandes d'Assistance voyage d'urgence.</p> <p>d) Arbitrer les Demandes présentées en fonction des dispositions sur les Avantages du RSSFP, aux modifications du RSSFP et aux règles de tarification en vigueur au moment où les services sont rendus ou les produits achetés.</p> <p>e) Doit traiter les estimations présentées par les Membres et communiquer l'admissibilité et les valeurs en dollars à être approuvées, si le Membre engageait les dépenses.</p> <p>f) S'assurer qu'une preuve de paiement a été reçue pour toutes les dépenses visées par une Demande.</p> <p>g) Saisir toutes les données de Coordination interne et externe des avantages en fonction, au minimum, des dates de service individuelles, du DIN, des Codes de frais uniques et des codes de procédure dentaire. Cela doit inclure la saisie distincte des Avantages entre deux Membres au RSSFP, la Coordination externe des avantages impliquant plusieurs assureurs et la Coordination externe des avantages avec une autre police administrée par l'Entrepreneur.</p> <p>h) S'assurer que les paiements de coordination des Demandes d'Avantages ne dépassent pas les montants présentés.</p> <p>i) L'Entrepreneur doit numériser tous les formulaires de Demande de paiement sur papier et toutes les pièces justificatives sur papier, y compris les recommandations et la correspondance numérisées par l'Entrepreneur. Les documents numérisés doivent être lisibles et clairement stockés pour assurer une récupération rapide à l'appui de la vérification, des demandes de renseignements au Centre de contact et du traitement des Demandes. Tous les documents papier et électroniques doivent être conservés par l'Entrepreneur conformément aux exigences relatives à la Conservation des dossiers et des archives. (Consulter l'article 4.15 de l'EDT.)</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit, au minimum, avoir recours à des modifications d'arbitrage des Demandes qui entraînent le statut suivant à la Ligne de demande :</p> <p>a) acceptée pour le paiement tel que facturé;</p> <p>b) payée pour se conformer aux règles de tarification du RSSFP;</p> <p>c) rejetée en raison de l'inadmissibilité ou d'informations insuffisantes;</p> <p>d) en suspens ou interrompue en raison d'une exigence d'intervention manuelle;</p> <p>e) inversée;</p> <p>f) ajustée.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit recommander des modifications du RSSFP devant être approuvées par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour s'assurer que les Demandes de paiement sont traitées conformément à la Directive du RSSFP (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr/), à l'Appendice 1 de l'annexe A et aux règles de tarification en vigueur au moment où les services sont rendus ou les produits achetés. L'Entrepreneur doit corriger, changer ou ajouter des vérifications selon les exigences du Chargé de projet.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit traiter les Demandes en fonction de la liste non exhaustive</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>suivante de modifications du RSSFP générales et détaillées :</p> <p>a) Modifications générales visant à garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. que tous les renseignements requis ont été soumis et saisis; ii. que la Demande n'est pas un double; iii. que la Demande a été reçue par l'Entrepreneur à l'intérieur des délais prévus (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A). <p>b) Modifications de l'admissibilité des participants visant à garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. que le Numéro de certificat du participant est valide et n'a pas été suspendu; ii. que l'information pertinente figurant dans la Demande correspond à la fiche complète du participant dans l'Adhésion préalable; iii. que la date du service est comprise dans la période de protection du participant; iv. qu'un Consentement a été donné par le participant; v. que la Personne à charge respecte les critères d'admissibilité (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A); vi. qu'en cas de Membres actifs et Employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des Forces armées canadiennes (FAC), s'assurer que seules les Demandes relatives à leurs Personnes à charge admissibles sont traitées. (Consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A.) <p>c) Modifications des Avantages visant à garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. que les frais sont admissibles aux termes du RSSFP; ii. que la Demande ne dépasse pas ce que prévoient les règles de fréquence et de limite maximale du RSSFP. iii. Le cas échéant, une recommandation valide existe dans le dossier et n'a pas expiré. <p>d) Les modifications de la revue d'utilisation des médicaments (RUM), visant à garantir que les interactions normalisées avec les médicaments et les avertissements concernant les thérapies en double sont relevés à mesure que les Demandes sont traitées et que les renseignements pertinents sont transmis aux Fournisseurs au point de vente (consulter l'article 4.3.3 iii) de l'EDT). L'Entrepreneur doit indiquer rejet avec capacité prioritaire et l'appliquer aux Demandes liées aux médicaments, en indiquant d'importants problèmes liés à l'utilisation des médicaments, y compris, au minimum, les médicaments en double, les thérapies en double, les interactions entre médicaments, les limites de quantité, la distribution multiple, les pharmacies multiples et le cumul d'ordonnances médicales.</p> <p>e) Modifications des Fournisseurs visant à garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. que le Code d'identification du Fournisseur du RSSFP est valide et n'a pas été Désenregistré ou Désinscrit; ii. que la date de service est incluse dans la période d'admissibilité du Fournisseur. iii. Si le Fournisseur ne figure pas dans le Système de gestion des fournisseurs, l'Entrepreneur doit effectuer la vérification nécessaire afin de vérifier son admissibilité et de l'ajouter au Système de gestion des fournisseurs avant de régler la Demande. (Consulter l'article 4.5.) <p>f) Modifications des prescripteurs visant à saisir l'identifiant et le nom du prescripteur sont indiqués pour toutes les Demandes liées à des médicaments.</p> <p>g) Modifications de la Coordination des avantages visant à garantir :</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>i. le paiement de services ou de produits admissibles couverts par d'autres régimes (par exemple, les régimes provinciaux ou territoriaux ou des régimes d'assurance privés) ou programmes de financement et admissibles en vertu du RSSFP est limité à la partie de la Demande de paiement non payée par l'autre régime ou programme;</p> <p>ii. que le paiement est fait en conformité avec les lignes directrices de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A) pour assurer la Coordination des avantages entre :</p> <p style="padding-left: 40px;">a) les Membres au RSSFP;</p> <p style="padding-left: 40px;">b) les Membres au RSSP et d'autres régimes d'assurance privés;</p> <p style="padding-left: 40px;">c) les Membres au RSSFP et les régimes provinciaux et territoriaux.</p> <p>h) Modifications de l'adjudication des coûts visant à garantir :</p> <p>i. Toutes les Demandes de paiement sont payées conformément aux règles de remboursement du RSSFP (par exemple, pourcentages de quote-part, Avantages maximales du régime, limites raisonnables et habituelles, etc.) telles que décrites dans la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A).</p> <p style="padding-left: 40px;">a) Les limites des Frais raisonnables et habituels doivent être révisées et mises à jour selon une méthodologie et une fréquence proposée par l'Entrepreneur et approuvées par le Chargé de projet lors de la phase de démarrage. Les limites des Frais raisonnables et habituels doivent être propres au RSSFP et calculées au prorata du temps de service réel. Les limites anciennes et actuelles des Frais raisonnables et habituels doivent être affichées par l'Entrepreneur sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) et dans les Services numériques aux membres au RSSFP.</p> <p>ii. Les Demandes sont payées en fonction du barème de tarification des médicaments du RSSFP en place dans la province ou le territoire où le produit a été obtenu. Les barèmes de tarification des médicaments du RSSFP anciens et actuels doivent être affichés par l'Entrepreneur sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p> <p>iii. Les Demandes sont payées selon le moins élevé du montant demandé et du montant admissible en vertu des règles de tarification du RSSFP en vigueur à la date à laquelle l'article ou le service a été fourni.</p> <p>iv. Les Demandes en format papier et numérique sont payées conformément à la politique du RSSFP sur le remplacement par des produits génériques aux termes des lois et des politiques des provinces et des territoires sur les Avantages pharmaceutiques. Une autorisation à jour d'un Médecin pour qu'il n'y ait « aucune substitution » est requise à l'expiration de la prescription.</p> <p>v. Les Demandes visant des médicaments sur papier et numériques sont payées à un montant maximum établi en vertu des règles provinciales ou territoriales ou des règles de tarification des médicaments du RSSFP (selon le moindre de ces montants) en vigueur à la date où le produit a été fourni.</p> <p>vi. La TPS, la TVH et la TVP ne sont pas payées à moins que les règles des agences de revenu fédérales et provinciales indiquent que le service ou le produit est taxable.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit traiter les Demandes pour le paiement de frais engagés hors</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>de la province (la garantie-voyage d'urgence et l'avantage de référence de service) pour les Membres au RSSFP sous la Protection totale, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les Demandes sont payées selon des Frais raisonnables et habituels en fonction du type de service et du lieu où le participant obtient les services et les produits de soins de santé. b) Les Demandes qui sont traitées aux termes de l'Avantage pour frais engagés à l'extérieur de la province sont assujetties à toutes les exigences de traitement pour les modifications et les Demandes relatives au RSSFP. c) Dans le cas des dépenses admissibles engagées dans une monnaie étrangère, l'Entrepreneur doit appliquer de manière uniforme les taux de change en vigueur à la date à laquelle la dépense a été engagée. Dans les cas où un participant présente une preuve de paiement, l'Entrepreneur doit utiliser le taux de change réel appliqué et rembourser le montant demandé conformément à la Directive du RSSFP. (Consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A) d) Dans les cas où un participant au RSSFP a sollicité des services d'assistance voyage d'urgence, l'Entrepreneur doit obtenir, le cas échéant, des recouvrements en temps opportun auprès des régimes d'assurance-maladie gouvernementaux (RAMG) et faire rapport sur ces recouvrements. De plus, l'Entrepreneur doit négocier des rabais avec les Fournisseurs de services à l'étranger au nom du RSSFP et faire rapport des rabais obtenus et des frais connexes. <p>vii. L'Entrepreneur doit, au minimum, mettre automatiquement à jour la base de données des Demandes, y compris ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) L'historique des Demandes des participants et des Fournisseurs; b) Tout Compteur de l'historique de la fréquence, de montant en dollars ou de maximum autorisé, dans le cas des participants, ou d'autres paramètres requis pour la vérification des Demandes et le règlement par rapport aux Demandes ultérieures. <p>viii. L'Entrepreneur doit soutenir les inversions et les nouvelles soumissions des données des Demandes de paiement et rajuster les paramètres de vérification selon les valeurs qui existaient avant le règlement de la Demande. Les inversions de Demandes de paiement et les rajustements doivent être liés à la ligne de transaction des Demandes de paiement initiales (consulter l'Annexe A appendice 4) et inclure, au minimum, l'inversion des montants de dépenses réclamés, des dates de service, des quantités et des Compteurs de l'historique de la fréquence. Les modifications et les indemnités maximales doivent être prises en compte lors du traitement d'une inversion de Demande.</p> <p>ix. L'Entrepreneur doit fusionner les historiques des Demandes de paiement dans le cas de numéros de certificat en double.</p> <p>L'Entrepreneur doit fusionner l'historique complet des Demandes paiement du Membre et de ses Personnes à charge associées lorsqu'il est établi qu'un Membre a plus d'un numéro de certificat.</p> <p>x. L'Entrepreneur doit aviser de manière proactive le Chargé de projet de toute modification apportée aux Services de traitement et de paiement des Demandes et en obtenir l'approbation (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), et il doit adopter toutes les modifications demandées par le Chargé de projet.</p> <p>xi. L'Entrepreneur doit empêcher le paiement de Demandes dans les cas où la</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>protection ou les privilèges de réclamation d'un participant ont été suspendus.</p> <p>xii. L'Entrepreneur doit appliquer les paiements des Demandes admissibles aux recouvrements de trop-payés autorisés, au besoin. Dans de telles situations, l'Entrepreneur doit suivre, rapprocher et déclarer en détail les montants recouvrés. (Consulter l'article 4.6 de l'EDT.)</p>
4.3.2	<p>Traitement des Demandes faites sur papier</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de traitement et de paiement des Demandes sur papier qui sont conformes à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A) ainsi qu'à toutes les exigences de l'EDT.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit tenir des formulaires de Demande du RSSFP en blanc ou personnalisés pour les Membres ayant une Protection supplémentaire ou totale, sur lesquels ces derniers peuvent présenter leurs dépenses pour règlement. Le Formulaire de demande de paiement du RSSFP personnalisé doit être prérempli avec des renseignements propres au participant. L'Entrepreneur doit rendre les Formulaires de demande approuvés disponibles aux Membres par l'intermédiaire du Site web des membres au RSSFP (consulter l'article 4.10 de l'EDT) ou dans le format papier, à la Demande des Membres.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit recevoir, saisir et régler les Demandes en fonction des renseignements fournis dans le Formulaire de demande, en plus d'autres renseignements ou documents à l'appui.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit faire une enquête des Demandes sur papier qui ne contiennent pas les renseignements requis (par exemple, les Demandes sur papier dont les données sont illisibles ou incomplètes). S'il manque toujours des renseignements dans la Demande sur papier après un processus d'enquête préliminaire :</p> <p>a) L'Entrepreneur doit renvoyer la Demande au participant avec une explication écrite de la raison du renvoi et de la façon de présenter de nouveau la Demande aux fins de traitement (par exemple, le Numéro de certificat est manquant).</p> <p>b) L'Entrepreneur doit émettre un relevé des Demandes de paiement à l'intention du participant avec une explication de la raison pour laquelle la Demande n'est pas traitée, et des instructions sur la façon de régler l'enjeu (par exemple, reçus manquants, signature manquante).</p> <p>v. L'Entrepreneur doit rencontrer les Niveaux de service suivants (et produire un rapport mensuel pour le Chargé de projet) :</p> <p>a) 95% des Demandes sur papier supplémentaires sont traitées dans les 9 Jours suivant la réception;</p> <p>b) 80% des Demandes de l'extérieur de la province sont traitées dans les 10 Jours suivant la réception de tous les documents;</p> <p>c) 90% des Demandes complètes sont traitées dans les 10 Jours suivant la réception de tous les documents;</p> <p>d) 99% d'exactitude des données financières dans toutes les Demandes sous la Protection supplémentaire sur papier traitées;</p> <p>e) 99% d'exactitude des données financières dans toutes les Demandes sous la</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>Protection totale sur papier traitées;</p> <p>f) 98% d'exactitude des données non financières dans toutes les Demandes sous la Protection supplémentaire sur papier traitées.</p> <p>g) 98% d'exactitude des données non financières dans toutes les Demandes sous la Protection totale sur papier traitées.</p> <p>Nota</p> <p>(1) Exactitude des données financières = $\frac{\text{Total en dollars absolus* d'erreurs dans les Demandes des ESV}}{\text{Total en dollars de Demandes dans les ESV}}$</p> <p>* Les dollars absolus signifient que tous les dollars sont représentés comme des dollars positifs ou zéro (retirer le signe négatif devant une valeur [par exemple, en cas de paiement insuffisant de – 250 \$, la valeur en dollars absolue serait de 250 \$]).</p> <p>(2) Exactitude des données non-financières = $\frac{\text{Nombre de Demandes sans erreur de procédure dans les ESV}}{\text{Nombre de Demandes payées dans les ESV}}$</p> <p>(3) Lorsque l'exactitude des données financières et des données non financières est calculée, les Demandes ayant une erreur ou plus sont comptabilisées. Lorsqu'il y a une erreur financière et une erreur de procédure dans une Demande, l'erreur financière prévaut.</p>
4.3.3	<p>Services de traitement et paiement des demandes des fournisseurs par voie numérique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de traitement et paiement des demandes des fournisseurs par voie numérique qui sont conformes à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A) ainsi qu'à toutes les exigences de l'EDT.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les mécanismes de communication de Demandes avec les Fournisseurs sont fondés sur des exigences électroniques et des normes. Les méthodes de soumissions au point de vente et par Internet doivent permettre la communication automatique des résultats de la décision à l'expéditeur. L'Entrepreneur doit fournir et soutenir une fonction de soumission Numérique des Demandes, comme suit :</p> <p>a) être offerte à tous les Fournisseurs qui souhaitent utiliser le service et qui se sont inscrits auprès du RSSFP;</p> <p>b) être fondée, et mise à jour, à mesure que les normes suivantes évoluent, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. la norme de Demande actuelle de l'Association pharmaceutique canadienne (APhC) pour les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques. ii. les normes actuelles des Normes nationales pour le traitement électronique des Demandes de remboursement (NeCST) pour les Fournisseurs, iii. les normes de l'Entrepreneur ou de l'industrie pour le Traitement des demandes, assujetties à l'examen et à l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), iv. les normes de Demande d'associations professionnelles lorsque des professionnels

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>nouveaux ou existants (ou leurs associations) sont autorisés à exercer leurs activités dans les provinces et les territoires, sous réserve de l'examen et de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT),</p> <p>v. les normes de messages HL7;</p> <p>c) répondre, au minimum, à toutes les exigences relatives aux modifications du RSSFP décrites à l'article 4.3.1. v. de l'EDT;</p> <p>d) permettre aux Fournisseurs de renverser et de ressaisir des Demandes ou demander par l'entremise du Centre de contact des fournisseurs qu'une Demande soit renversée;</p> <p>e) fournir des fonctions qui permettent aux Fournisseurs de transmettre des renvois ou d'autres renseignements à l'appui avec leurs soumissions de Demandes numériques;</p> <p>f) se conformer aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada. (Consulter l'article 4.14 de l'EDT.)</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit effectuer ce qui suit :</p> <p>a) Maintenir un service en temps réel de revue de l'utilisation des médicaments (RUM), y compris les modifications de la RUM, les codes d'intervention et les descriptions associées. Le service de la RUM doit, au minimum, inclure une fonction afin d'analyser les données sur les médicaments sur ordonnance de toutes les méthodes de soumission (l'historique de médicaments sur ordonnance du participant et d'autres renseignements sur des médicaments) afin de relever les problèmes éventuels de traitement pharmacologique et de promouvoir des interventions menant à des résultats améliorés pour les patients.</p> <p>b) Aviser de manière proactive le Chargé de projet de toute modification apportée au service de la RUM (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) et adopter toutes les modifications demandées par le Chargé de projet.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit entreposer toutes les Demandes numériques qui considérées comme des documents « Protégé B ». (Consulter l'article 4.14 de l'EDT.)</p> <p>v. L'Entrepreneur doit rencontrer les niveaux de service suivants (et produire un rapport mensuel pour le Chargé de projet) :</p> <p>a) 95% des Demandes de Services numériques aux fournisseurs du RSSFP doivent être traitées dans un délai de 5 Jours;</p> <p>b) 99% des Lignes de demandes numériques (Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques) sont traitées dans les 5 secondes suivant la réception.</p> <p>c) 95% des Demandes numériques des Fournisseurs sont visées par un accusé de réception dans un délai de 5 secondes suivant la réception;</p> <p>d) capacité de Traitement de 99.5 % des Demandes numériques (Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques).</p> <p>e) 99% d'exactitude des données financières dans les Demandes numériques des Fournisseurs qui sont traitées;</p> <p>f) 98% d'exactitude des données non financières dans les Demandes numériques des Fournisseurs qui sont traitées;</p> <p>Notes</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>(1) Exactitude des données financières = $\frac{\text{Total en dollars absolus* d'erreurs dans les Demandes des ESV}}{\text{Total en dollars de Demandes dans les ESV}}$</p> <p>* Les dollars absolus signifient que tous les dollars sont représentés comme des dollars positifs ou des zéros (retirer les signes négatifs devant une valeur [par exemple, en cas de paiement insuffisant de – 250 \$, la valeur en dollars absolue serait de 250 \$].</p> <p>(2) Exactitude des données non-financières = $\frac{\text{Nombre de Demandes sans erreur de procédure dans les ESV}}{\text{Nombre de Demandes payées dans les ESV}}$</p> <p>(3) Lorsque l'exactitude des données financières et des données non financières est calculée, les Demandes ayant une erreur ou plus sont comptabilisées. Lorsqu'il y a une erreur financière et une erreur de procédure dans une Demande, l'erreur financière prévaut.</p>
4.3.4	<p>Traitement et paiement des demandes des membres par voie numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de traitement et de paiement des demandes des membres par voie numérique qui sont conformes à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A) ainsi qu'à toutes les exigences de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les mécanismes de communication de Demandes avec les Membres sont fondés sur des exigences électroniques et des normes. Les méthodes de soumissions numériques doivent permettre la communication automatique des résultats de la décision à l'expéditeur. L'Entrepreneur doit fournir et soutenir une fonction de soumission Numérique des Demandes, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) être disponible à tous les Membres qui sont admissibles à l'utilisation du service; b) être fondé sur les normes de l'Entrepreneur ou de l'industrie pour le traitement des Demandes, assujetties à l'examen et à l'Approbation du chargé de projet [consulter l'article 4.1.2 de l'EDT]; c) être fondé les normes de messages HL7 à mesure que les Demandes évoluent; d) permettre aux Membres de renverser et de ressaisir des Demandes ou en demandant au moyen du Centre de contact des membres qu'une Demande soit renversée; e) se conformer aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada. [Consulter l'article 4.14 de l'EDT.] iii. L'Entrepreneur doit recevoir, saisir, conserver et traiter toutes les Demandes et toutes les données associées aux Demandes présentées au moyen des Services numériques aux membres au RSSFP. iv. L'Entrepreneur doit demander aux Membres de présenter tous les renseignements et les documents requis dans le cadre du processus de soumission des Demandes numériques et d'informer les Membres que leur Demande ne sera pas traitée sans les renseignements requis. v. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Services numériques aux membres au RSSFP comprennent des contrôles afin de réduire au minimum les erreurs de saisie et d'accroître l'efficacité de la saisie de données (par exemple, listes déroulantes, widget de calendrier, favoris) pendant la soumission de Demandes numériques. De tels contrôles s'appliquent également aux avis concernant les Fournisseurs Désinscrits au moment de la soumission de Demandes.

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>vi. L'Entrepreneur doit être en mesure d'accepter les photos ou les copies numérisées de documents, y compris les reçus et les renvois [consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A] ainsi qu'à toutes les exigences de l'EDT), et s'assurer que les Membres présentent tous les renseignements et les documents requis avec chaque Demande numérique qui est transmise.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit enquêter sur les Demandes numériques dont les renseignements sont illisibles ou manquants dans les photos ou dans les documents numérisés et obtenir les renseignements manquants afin de traiter ces Demandes de manière efficiente et exacte. Une fois ce processus d'enquête terminé, si la Demande ne contient toujours pas les renseignements requis, l'Entrepreneur doit émettre un relevé des Demandes de paiement à l'intention du participant avec une explication de la raison pour laquelle la Demande n'est pas traitée et des instructions sur la façon de régler l'enjeu.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit entreposer toutes les Demandes numériques transmises conformément aux lignes directrices sur les documents Protégé B. (Consulter l'article 4.14 de l'EDT.)</p> <p>ix. L'Entrepreneur doit rencontrer les niveaux de service suivants (et produire un rapport mensuel pour le Chargé de projet) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 95% des Demandes numériques des Membres doivent être traitées dans les 5 Jours. b) 95% des Demandes numériques des Membres sont visées par un accusé de réception dans un délai de 5 secondes suivant la réception; c) 99% d'exactitude des données financières dans les Demandes numériques avec Protection supplémentaire des Fournisseurs qui sont traitées; d) 99% d'exactitude des données financières dans les Demandes numériques avec Protection totale des Fournisseurs qui sont traitées; e) 98% d'exactitude des données non financières dans les Demandes numériques avec Protection supplémentaire des Fournisseurs qui sont traitées; f) 98% d'exactitude des données non financières dans les Demandes numériques avec Protection totale des Fournisseurs qui sont traitées; <p>Notes</p> <p>(1) Exactitude des données financières = $\frac{\text{Total en dollars absolus* d'erreurs dans les Demandes des ESV}}{\text{Total en dollars de Demandes dans les ESV}}$</p> <p>* Les dollars absolus signifient que tous les dollars sont représentés comme des dollars positifs ou des zéros (retirer les signes négatifs devant une valeur (par exemple, en cas de paiement insuffisant de – 250 \$, la valeur en dollars absolue serait de 250 \$).</p> <p>(2) Exactitude des données non-financières = $\frac{\text{Nombre de Demandes sans erreur de procédure dans les ESV}}{\text{Nombre de Demandes payées dans les ESV}}$</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	(3) Lorsque l'exactitude des données financières et des données non financières est calculée, les Demandes ayant une erreur ou plus sont comptabilisées. Lorsqu'il y a une erreur financière et une erreur de procédure dans une Demande, l'erreur financière prévaut.
4.3.5	<p>Relevés des demandes de fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir les formats de Relevés des demandes de fournisseurs et tous les messages qui pourraient figurer dans les Relevés des demandes. Tout ajout, toute modification ou toute suppression aux formats ou aux messages du Relevé des demandes doit être approuvé par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant la mise en œuvre. Le Relevé des demandes doit : <ul style="list-style-type: none"> a) inclure les renseignements sur le participant, le bénéficiaire et le paiement aux fins du rapprochement des Demandes numériques du Fournisseur, et fournir des messages d'explication pour chacune des Demandes numériques; b) prévoir la communication de renseignements du RSSFP, qui sont d'intérêt aux Fournisseurs (par exemple, orientation au Site web du Fournisseur du RSSFP, Bulletins du RSSFP, les exigences de vérification du RSSFP). ii. L'Entrepreneur doit produire et rendre disponible à chaque Fournisseur un Relevé des demandes au moyen des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP (consulter l'article 4.11.3 de l'EDT). Chaque Relevé des demandes de paiement doit résumer les résultats du règlement se rattachant à chaque Fournisseur soumis par le Fournisseur pendant la période de règlement. iii. L'Entrepreneur doit distribuer un relevé des Demandes aux Fournisseurs de fournitures hospitalières qui ne se sont pas inscrits aux Services numériques aux fournisseurs du RSSFP. iv. L'Entrepreneur doit distribuer un relevé des Demandes du Fournisseur lorsque des paiements sont faits à des Fournisseurs de services au titre de l'Avantage d'Assistance voyage d'urgence. v. L'Entrepreneur doit rendre accessible un Relevé des demandes du participant lorsqu'une Demande est présentée et qu'un paiement doit être fait au Fournisseur.
4.3.6	<p>Paielements aux Fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un processus d'émission de paiements aux Fournisseurs pour les Demandes réglées, conformément à l'article 4.6 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit, au minimum, verser les paiements suivants aux Fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> a) Fournisseurs inscrits aux services numériques de fournisseurs du RSSFP <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit faire les paiements aux Fournisseurs au moyen de TEF selon l'intervalle de la fréquence de paiement privilégié indiqué dans l'entente conclue avec le Fournisseur de service. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les remboursements comprennent toutes les Demandes numériques réglées pour la période de paiement. À la date du règlement, les TEF doivent être effectués et le relevé des Demandes de paiement correspondant (consulter l'article 4.3.5 de l'EDT) doit être mis à la disposition des Fournisseurs au moyen des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP. b) Fournisseurs de fournitures hospitalières non-inscrits aux Services numériques aux fournisseur du RSSFP

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>L'Entrepreneur doit faire des paiements par chèque aux Fournisseurs de fournitures hospitalières qui ne se sont pas inscrits aux Services numériques aux fournisseurs du RSSFP lorsque l'autorisation appropriée d'Affectation d'Avantage a été reçue.</p> <p>c) Fournisseurs de services au titre de l'Avantage d'Assistance voyage d'urgence</p> <p>L'Entrepreneur doit effectuer un paiement aux Fournisseurs de services au titre de l'Avantage d'Assistance voyage d'urgence et posséder la capacité nécessaire pour émettre des paiements aux Fournisseurs dans une monnaie étrangère.</p>
4.3.7	<p>Relevés des demandes de membres et avis</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir les formats de Relevés des demandes de membres et tous les messages qui pourraient figurer dans les Relevés des demandes des membres, ainsi que les avis automatisés émis aux Membres. Tout ajout, toute modification ou toute suppression aux formats ou aux messages et avis du Relevé des demandes de membres doit être approuvé par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant la mise en œuvre. ii. L'Entrepreneur doit envoyer un avis électronique aux Membres admissibles, en indiquant que leur Demande a été traitée. iii. L'Entrepreneur doit ensuite envoyer un avis électronique aux Membres admissibles lorsque des Fournisseurs présentent des Demandes en leur nom (par exemple, des Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique, des Praticiens paramédicaux par voie électroniques et des Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique). iv. L'Entrepreneur doit produire à l'intention de chaque participant et selon la méthode de distribution préférée par ce dernier, un Relevé des demandes pour chaque Demande traitée pour le participant ou sa Personne à charge et permettre à chaque participant d'accéder à ces relevés. Chaque Relevé des demandes doit détailler les résultats de règlements des Membres associés ou des Personnes à charge, peu importe la méthode de soumission. Afin d'observer cette exigence : <ul style="list-style-type: none"> a) Le Relevé des demandes de membres peut être produit sous forme d'un reçu au point de vente lorsque la Demande a été envoyée par voie électronique et réglée en temps réel. Un avis automatisé doit également être émis au participant. b) Le Relevé des demandes de membres doit comprendre des renseignements sur les Avantages et donner des messages d'explication pour chaque Ligne de demande. c) Le Relevé des demandes de membres doit permettre la communication de renseignements sur le RSSFP aux Membres (par exemple, le lien à suivre pour se rendre au Site web des membres au RSSFP, les Bulletins du RSSFP).
4.3.8	<p>Paielements aux Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un processus de versement de paiements aux Membres, avec une Protection supplémentaire ou totale pour les Demandes réglées, conformément à l'article 4.6 de l'EDT. ii. L'Entrepreneur doit, dans un délai de 1 Jour suivant l'adjudication de la Demande, effectuer quotidiennement des paiements aux Membres admissibles pour les Demandes réglées et verser des paiements par TEF ou par courriel. L'Entrepreneur doit être capable d'émettre des paiements dans une monnaie étrangère aux Membres disposant d'une Protection totale.

4.0 Phase opérationnelle	
4.3 Services de traitement et paiement des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>iii. L'Entrepreneur doit produire et rendre disponible un relevé des Demandes correspondant avec chaque chèque, par courrier et par l'intermédiaire des Services numériques aux membres du RSSFP (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT), lorsqu'un TEF est versé.</p>
4.3.9	<p>Accès aux renseignements à l'appui des Demandes</p> <p>L'Entrepreneur doit obtenir toutes les données demandées des Demandes au titre du RSSFP et les renseignements associés dans un format et un délai acceptable lorsque le Chargé de projet en fait la Demande. Il peut Demander une Autorisation de tâches.</p>
4.3.10	<p>Transmission aux échelons supérieurs et soutien du processus d'appel</p> <p>i. Conformément à la Directive du RSSFP (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr) et à l'Appendice 1 de l'annexe A, l'Entrepreneur doit examiner, ajuster et inverser les décisions fondées sur l'arbitrage des Demandes des Membres ou du Chargé de projet au premier échelon du processus transmission.</p> <p>ii. Afin de soutenir le processus d'appels (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A), l'Entrepreneur doit, sur Demande, fournir au Chargé de projet les renseignements (par exemple, historique des Demandes et des Protections, justification de l'arbitrage, enregistrements téléphoniques, journaux d'appels, transcriptions de messages, documents permanents et expertise d'experts-conseils médicaux, entre autres) qui sont nécessaires pour permettre au Chargé de projet d'examiner et de traiter tous les appels liés aux Avantages et à l'admissibilité qui sont présentés par les Membres. Les calendriers associés à la livraison de ces renseignements sont assujettis à l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)</p> <p>iii. L'Entrepreneur et son consultant médical doivent également participer à des réunions régulières (téléconférences et en personne) à l'appui du processus d'appel.</p>
4.3.11	<p>Sous-comité sur les services de traitement des Demandes et paiement des Demandes</p> <p>Conformément à l'article 2.13 de l'EFT, l'Entrepreneur doit s'assurer que les Experts en la matière participent aux réunions mensuelles du Sous-comité sur les services de traitement des Demandes et paiement des Demandes (par exemple, téléconférences, vidéoconférences ou autres options convenues de réunion à distance) avec le Chargé de projet pour examiner les problèmes de traitement et de paiement liés aux Demandes et les résoudre. L'Entrepreneur doit aussi examiner le rendement en termes de niveaux de service, les questions liées au paiement et au traitement et les initiatives pendant les réunions du Sous-comité.</p>

4.4 Services d'adhésion préalable et de gestion des membres

Les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres ont pour objectif d'offrir les systèmes et les processus nécessaires pour tenir à jour des renseignements précis sur l'adhésion au RSSFP pour l'ensemble des Membres et des Personnes à charge admissibles et confirmer le Consentement des Membres à l'utilisation des renseignements personnels.

L'Entrepreneur doit assurer que les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres au RSSFP continu selon ce qui est précisé ci-dessous :

4. Phase opérationnelle	
4.4 Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	
No de réf.	Travail
4.4.1	<p>Maintien des services d'adhésion préalable et de gestion des membres au RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit maintenir tous les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres de la manière établie pendant la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.4 de l'EDT.)</p>
4.4.2	<p>Solution d'Adhésion préalable</p> <p>L'Entrepreneur doit maintenir des solutions d'Adhésion préalable (AP) Numériques et sur papier, comme suit, pour permettre aux Membres d'effectuer leur Adhésion préalable et de tenir à jour leurs données d'AP :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. S'il y a lieu, les solutions d'AP Numériques et sur papier doivent permettre la saisie, la modification et/ou la confirmation des données d'AP. Au minimum, les renseignements qui suivent seront requis : <ul style="list-style-type: none"> a) les renseignements sur le Membre fournis par l'Employeur et que le Membre ne peut modifier, y compris : <ul style="list-style-type: none"> i) le prénom, ii) le nom de famille, iii) la date de naissance, iv) le sexe, v) la langue préférée (c'est-à-dire, français ou anglais). vi) le Numéro de certificat; vii) le Numéro de police, viii) la situation d'Employé ou de retraité, ix) le ministère, l'organisation participante, le groupe de pensionnés, x) la date de commencement de la protection, xi) la date de fin de la protection (s'il y a lieu), xii) la protection au niveau de l'Hôpital, xiii) la Protection supplémentaire ou totale, xiv) la protection individuelle ou familiale; b) les renseignements sur le participant fournis par le participant et qui sont modifiables, y compris : <ul style="list-style-type: none"> i) l'adresse, ii) le(s) numéro(s) de téléphone, iii) l'adresse électronique, iv) la méthode de communication préférée, v) le pays (si la protection est déterminée comme étant exhaustive). c) les renseignements sur la Personne à charge qui sont fournis et modifiables par le Membre, y compris : <ul style="list-style-type: none"> i) le prénom, ii) le nom de famille, iii) la date de naissance,

4. Phase opérationnelle	
4.4 Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> iv) le sexe, v) la relation avec le participant (par exemple, époux, enfant à charge, étudiant) vi) le statut (par exemple, étudiant à temps plein et/ou enfant handicapé), vii) la cessation de la protection (s'il y a lieu); <p>d) les renseignements sur la Coordination des avantages (CDA) des Personnes à charge fournis et modifiables par le participant, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) la Coordination des avantages avec le RSSFP, ii) la Coordination des avantages avec le même Fournisseur, iii) la Coordination des avantages avec un autre Fournisseur. <p>Au minimum, l'Entrepreneur doit saisir les renseignements de CDA permettant de régler les Demandes en conformité avec les lignes directrices de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).</p> <p>e) la méthode de remboursement fournie et modifiable par le participant, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) par dépôt direct – renseignements sur le Compte bancaire (c'est-à-dire, numéro de transit, numéro d'institution, numéro de compte) – par défaut, ii) par chèque. <p>ii. L'Entrepreneur doit effectuer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Appliquer les règles d'admissibilité du RSSFP pour les Personnes à charge (consulter la directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr). b) Établir le lien entre chaque Personne à charge et le Numéro de certificat du Membre. c) Collecter et maintenir à jour les renseignements sur les tiers admissibles (par exemple, nom, lien avec le Membre, documentation juridique). d) Fournir aux Membres la confirmation de l'adhésion et des instructions sur la façon de modifier et de mettre à jour leurs renseignements. (Consulter l'article 3.4.9 de l'EDT.) e) Obtenir le Consentement des Membres à l'utilisation des renseignements pour toutes les catégories d'Avantages du RSSFP. (Consulter l'article 3.4.3 de l'EDT.) f) Suivre tous les changements et maintenir les services d'AP (c'est-à-dire, saisir les auteurs des changements [piste de vérification détaillée], conserver les registres anciens et actuels et indiquer la date des changements).

4. Phase opérationnelle	
4.4 Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	
No de réf.	Travail
4.4.3	<p>Fichiers d'admissibilité des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit recevoir, valider et charger les fichiers d'admissibilité des Membres au moyen de la Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS) renfermant les renseignements sur tous les Membres (c'est-à-dire, les anciens Membres et les Membres admissibles actuels) venant de toutes les organisations désignées (consulter l'Appendice 6 de l'annexe A). Ces fichiers seront fournis chaque semaine à l'Entrepreneur. ii. L'Entrepreneur doit donner une confirmation de la réception des fichiers d'admissibilité des Membres à chacun des expéditeurs des fichiers. iii. L'Entrepreneur doit confirmer aux expéditeurs des fichiers que leur fichier d'admissibilité de Membre a été chargé avec succès. L'Entrepreneur doit aussi informer les expéditeurs de fichiers lorsque leur fichier n'est pas reçu ou contient des erreurs. iv. L'Entrepreneur doit maintenir un historique complet des renseignements sur l'admissibilité des Membres et des changements, y compris une piste de vérification détaillée devant indiquer, au minimum, les données changées, la date du changement et l'auteur du changement.
4.4.4	<p>Confirmation biennale des renseignements d'Adhésion préalable et Consentement à leur utilisation</p> <p>L'Entrepreneur doit effectuer la confirmation biennale et obtenir un Consentement quant aux données d'Adhésion préalable pendant la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.4.7 de l'EDT.)</p>
4.4.5	<p>Rapport sur l'Adhésion préalable et la gestion des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour le rapport sur l'inscription préalable et la gestion des Membres, qui, au minimum, englobe les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) le ministère ou organisme; b) le Groupe de Membres (par exemple, Employé ou pensionné); c) le Type de protection (par exemple, supplémentaire et totale); d) le nombre de Membres; e) le nombre de Membres qui ont effectué l'Adhésion préalable; f) le nombre de Membres qui se sont inscrits aux services numériques; g) le nombre de Membres ayant une adresse courriel; h) le nombre de Membres ayant des renseignements bancaires; i) le pourcentage calculé de chaque catégorie. ii. Le rapport sur l'Adhésion préalable et la gestion des Membres doit être publié tous les mois sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)

4. Phase opérationnelle	
4.4 Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	
No de réf.	Travail
4.4.6	<p>Communications et documentation liées à l'adhésion positive</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour toutes les communications et toute la documentation Numériques et sur papier (consulter l'article 3.4.9 i) de l'EDT). Lorsque des mises à jour ou des changements sont apportés, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant d'utiliser le matériel révisé. ii. L'Entrepreneur doit tenir à jour tous les documents Numériques et sur papier (consulter l'article 3.4.9 ii) de l'EDT), comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) L'Entrepreneur doit tenir à jour les processus pour aider les Membres à remplir l'Adhésion préalable. De tels documents doivent être offerts par voie électronique à l'aide des Services numériques aux membres du RSSFP (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT) et sur papier, à la demande des Membres. b) Lorsque des mises à jour ou des changements sont apportés à la documentation, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant d'utiliser la documentation révisée.
4.4.7	<p>Interface d'admissibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit gérer et maintenir un outil web sécuritaire qui fournit au Chargé de projet (et d'autres intervenants déterminés par lui) la capacité de chercher des renseignements d'admissibilité sur le Membre et ses Personnes à charge et un accès en lecture seulement aux renseignements sur les Membres du Régime et leurs Personnes à charge. (Consulter l'article 4.4.2 i. a, b et c pour les éléments de données.) ii. L'Entrepreneur doit gérer et maintenir 20 comptes d'utilisateur pour le Chargé de projet (et d'autres intervenants désignés par le Chargé de projet), qui seront composés d'accès en mode lecture seulement et en mode lecture-écriture-modification.

4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs

L'Entrepreneur doit fournir les services continus d'enregistrement et de gestion des Fournisseurs comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
4.5.1	<p>Généralités</p> <p>L'Entrepreneur doit maintenir les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs pour tous les Fournisseurs selon ce qui est établi à la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.5 de l'EDT.)</p>
4.5.2	<p>Système de gestion des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit gérer et tenir à jour de manière active un Système de gestion des fournisseurs (consulter l'article 3.5.4 de l'EDT) qui comprend une liste complète de tous les Fournisseurs (indépendamment de la méthode de soumission des Demandes), y compris ceux qui ont été enregistrés, Désenregistrés et Désinscrits pendant la durée du Contrat.

4. Phase opérationnelle	
4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Système de gestion des fournisseurs est relié aux services de traitement des Demandes et de paiement (consulter l'article 4.3 de l'EDT) pour veiller à ce que les paiements pour services rendus ne soient pas pris en considération pour un remboursement dans le cas de Fournisseurs qui ont été Désinscrits ou Désenregistrés, ou encore qui ne figurent pas dans le Système de gestion des fournisseurs. iii. Le Système de gestion des fournisseurs de l'Entrepreneur ou tout système à l'appui doit, au minimum, saisir tous les éléments de données figurant à l'Annexe A appendice 4 (par exemple, le Fournisseur du RSSFP distinct et les identifiants d'installations). iv. Le Système de gestion des fournisseurs de l'Entrepreneur doit relier les Fournisseurs à leurs installations associées. Pour toutes les méthodes de soumission des Demandes, les identifiants de Fournisseur et d'installation du RSSFP doivent correspondre.
4.5.3	<p>Critères d'enregistrement des Fournisseurs</p> <p>L'Entrepreneur doit enregistrer les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique afin de vérifier l'admissibilité de soumission des Fournisseurs pendant le processus d'arbitrage des Demandes. Pour être enregistrés, ces Fournisseurs doivent respecter, à tous les moins, les critères d'enregistrement suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques <ul style="list-style-type: none"> a) doivent-être autorisés de distribuer des produits pharmaceutiques dans la province ou le territoire du Canada où le participant obtient le service; b) doivent-être compétents pour fournir les Fournitures médicales admissibles pour lesquelles la soumission Numérique est permise au titre du Régime; c) doivent-être enregistré et en règle auprès de l'organe ou de l'association de gouvernance applicable; d) ne doivent pas avoir été Désenregistré ou Désinscrit au titre du RSSFP; e) doivent avoir signé l'Entente avec les Fournisseurs de fournitures pharmaceutiques et de Fournitures médicales électroniques et en respecte les modalités. (Consulter l'article 4.5.5 de l'EDT.) ii. Praticiens paramédicaux par voie électronique : <ul style="list-style-type: none"> a) doivent-être autorisé à fournir des services de soins de santé dans la province ou le territoire du Canada où le participant obtient le service; b) doivent-être qualifié pour offrir des services de soins de santé admissibles pour lesquels la soumission Numérique est permise au titre du Régime, de tels services devant appartenir au domaine d'expertise; c) doivent-être enregistré et en règle auprès de l'organe ou de l'association de gouvernance applicable, et respectueux des exigences d'admissibilité applicables pour les Praticiens paramédicaux par voie électronique qui figurent dans la Directive du RSSFP (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr – consulter aussi l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT);

4. Phase opérationnelle	
4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<p>d) ne doivent pas avoir été Désenregistré ou Désinscrit au titre du RSSFP;</p> <p>e) doivent avoir signé l'Entente avec les Praticiens paramédicaux pour les Fournitures électroniques pour le RSSFP et en respecte les modalités.</p> <p>iii. Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique :</p> <p>a) doivent-être un Hôpital titulaire d'une licence légale qui est compétent pour fournir des services de soins de santé dans la province ou le territoire du Canada où le participant obtient le service, en plus de correspondre à la définition d'un Hôpital d'après la Directive du RSSFP : (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr) et consulter l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT);</p> <p>b) doivent-être compétent pour fournir des services hospitaliers admissibles pour lesquelles la soumission Numérique est permise au titre du Régime;</p> <p>c) ne doivent pas avoir été Désenregistré ou Désinscrit au titre du RSSFP;</p> <p>d) doivent avoir signé l'Entente avec les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique pour le RSSFP et en respecte les modalités.</p>
4.5.4	<p>Programme d'enregistrement des Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques des Praticiens paramédicaux par voie électroniques et des Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit tenir les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs afin de permettre l'enregistrement des Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, des Praticiens paramédicaux par voie électroniques et des Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit recueillir tous les renseignements requis auprès des Fournisseurs (par exemple, adresse, renseignements bancaires, numéro de licence) afin de vérifier l'admissibilité des Fournisseurs et de répondre aux exigences applicables de l'EDT, y compris, au minimum, les domaines du traitement des Demandes, de l'établissement de rapports, de la vérification et des communications.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit fournir des renseignements et de l'aide, lorsqu'on le Demande par l'entremise du Centre de contact des fournisseurs (consulter l'article 4.11.2 de l'EDT), aux Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, aux Praticiens paramédicaux par voie électronique et aux Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique au cours du processus d'enregistrement des Fournisseurs du RSSFP. Cela comprend le fait d'offrir un Centre de contact des fournisseurs du RSSFP, des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP et une fonction de messagerie sécurisée.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit attribuer des identifiants uniques de Fournisseurs et d'installations du RSSFP pour les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, aux Praticiens paramédicaux par voie électronique et aux Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique en vue de les utiliser au cours de la soumission de Demandes (l'identifiant du promoteur du Régime, entre autres). (Consulter l'article 4.5.2 de l'EDT.)</p> <p>v. L'Entrepreneur doit fournir à tous les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie</p>

4. Phase opérationnelle	
4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<p>électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique qui sont enregistrés tous les renseignements nécessaires à la préparation et à la soumission de Demandes numériques au titre du RSSFP.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit tenir à jour tous les renseignements sur les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique qui sont enregistrés.</p>
4.5.5	<p>Entente avec les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, Entente avec les Praticiens paramédicaux par voie électroniques et Entente avec les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit tenir des modèles d'Entente avec les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique doivent signer ou accepter (électroniquement pour les copies numériques ou par signature manuscrite pour les documents en papier) pour présenter des Demandes au titre du RSSFP.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les ententes avec les Fournisseurs au titre du RSSFP (consulter l'article 3.5.2 de l'EDT) et les documents connexes (par exemple, les manuels des Fournisseurs) abordent, au minimum, les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les droits généraux et les obligations générales des Fournisseurs et de l'Entrepreneur; b) les options de paiement pour les Fournisseurs enregistrés; c) les dispositions sur la facturation du solde pour les ententes de services pharmaceutiques (c'est-à-dire que les Fournisseurs ne peuvent facturer aux clients plus des montants autorisés [par exemple, Frais habituels et raisonnables, fichier de prix, frais d'exécution d'ordonnance] au titre du RSSFP); d) les dispositions de vérification, y compris les conditions concernant le recouvrement des trop-payés, les périodes d'arbitrage et les recouvrements pour des ordonnances déjà remplies; e) les dispositions de partage de données, y compris le droit de l'Entrepreneur de communiquer au Chargé de projet les résultats de vérification détaillés et les renseignements sur les Demandes; f) la responsabilité du Fournisseur dans les cas de cessation ou de changement de propriété (c'est-à-dire que les Fournisseurs restent responsables de tous les trop-payés qui sont relevés par rapport aux Demandes qu'ils ont présentées au RSSFP); g) les exigences en matière de tenue de livres et de confidentialité. <p>iii. L'Entrepreneur doit tenir tous les modèles actuels d'Entente avec les Fournisseurs sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p>
4.5.6	Radiation des Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, des Praticiens paramédicaux par voie électronique et des Fournisseurs

4. Phase opérationnelle	
4.5 Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<p>de services hospitaliers par voie électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre en œuvre et maintenir des services de Radiation des Fournisseurs pour le RSSFP. (Consulter l'article 3.5.6 de l'EDT.) ii. L'Entrepreneur doit être en mesure de Désenregistrer un Fournisseur du RSSFP sans que ses autres livres d'affaires en soient touchés. iii. L'Entrepreneur doit recommander des Fournisseurs à Désenregistrer dans les cas où des activités de facturation inappropriées sont détectées, et il doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant le Radiation. L'Entrepreneur doit inclure un dossier de cas détaillé à l'appui de sa recommandation. Cette exigence ne s'applique pas à la Désinscription des Fournisseurs. <ul style="list-style-type: none"> a) L'Entrepreneur doit Désenregistrer les Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique dans un délai de 1 jour suivant l'envoi d'un avis par le Chargé de projet. b) L'Entrepreneur doit indiquer le changement de statut au Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, les Praticiens paramédicaux par voie électronique et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique c) L'Entrepreneur sera financièrement responsable de toutes Demandes payées pour des services rendus par des Fournisseurs Désenregistrés ou des articles achetés auprès de tels Fournisseurs après la période de 1 jour suivant la réception de l'avis de Radiation par le Chargé de projet. iv. L'Entrepreneur doit publier une liste actuelle et interrogeable des Fournisseurs Désenregistrés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), ainsi que dans les Services numériques aux membres au RSSFP, à tous les mois.
4.5.7	<p>Désinscription des Fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit être en mesure de Désinscrire un Fournisseur du RSSFP sans toucher aux autres livres d'affaires. ii. L'Entrepreneur doit publier une liste actuelle et interrogeable des Fournisseurs Désinscrits sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), ainsi que dans les Services numériques aux membres au RSSFP, à tous les mois.

4.6 Services de gestion financière et contrôles

Les Services de gestion financière et contrôles ont pour objectif de veiller à ce que tous les aspects des transactions opérationnelles exécutées par l'Entrepreneur pour le RSSFP soient exacts, efficaces, sûrs et exempts d'erreurs.

L'Entrepreneur doit maintenir les services et les contrôles de gestion financière établis pendant la Phase de

démarrage (voir l'article 3.6 du cahier des charges) et livrer les Services de gestion financière et contrôles continus tels qu'ils sont précisés ci-dessous.

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
4.6.1	<p>Services de gestion financière et contrôles généraux</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de gestion financière et contrôles qui favorisent de saines pratiques de gestion financière. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Services de gestion financière et contrôles soutiennent tous les aspects des transactions opérationnelles exécutées par l'Entrepreneur pour le RSSFP, y compris l'administration du Contrat, les opérations du Régime, les Contrôles internes, la surveillance des transactions et l'établissement de rapports. Les Services et les contrôles doivent être efficaces et fiables pour répondre aux exigences de vérification et présenter des documents opérationnels, des renseignements exacts et concis, des renseignements sur les activités et les exigences financières, de la façon établie dans le Contrat. iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Services de gestion financière et contrôles pour le Contrat du RSSFP comprennent, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> a) les processus et les procédures de gestion des Services financiers et des contrôles financiers qui serviront à assurer une budgétisation, une planification du flux de trésorerie et une gestion financière efficaces et ponctuelles, l'intégrité des données financières, l'exactitude et la probité; b) des processus et des procédures de gestion des Services financiers et des contrôles financiers qui sont soutenus par un ensemble complet et fiable de registres comptables et vérifiables respectant les principes comptables généralement acceptés; c) un service de paiement aux Fournisseurs et aux Membres pour les Demandes admissibles; d) des méthodes pour détecter et corriger les erreurs financières ou les abus de responsabilités; e) des procédures efficaces à appliquer au traitement des montants recouvrés et à leur versement au Chargé de projet à la suite des Services d'audit et de vérification des demandes et d'autres activités de vérification; f) des définitions claires des rôles et des responsabilités des personnes concernées à chaque étape du processus de paiement, avec des garanties écrites que seul le personnel autorisé incluant les sous-traitants peuvent effectuer un paiement et que les limites de paiement sont respectées; g) des rapprochements exacts de toutes les transactions du RSSFP, y compris le Compte bancaire dédié (CBD) du RSSFP; h) une consignation complète de tous les processus et de toutes les procédures de gestion et de contrôles financiers du RSSFP.
4.6.2	<p>Compte d'une institution financière canadienne</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir la configuration du compte bancaire dédié (CBD) du RSSFP (consulter l'article 3.6.2 de l'EDT) pendant la Phase de démarrage.

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> ii. L'Entrepreneur doit maintenir les Services de paiement du RSSFP établis pendant la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.6.3 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit assumer tous les frais, les frais de découvert, et les autres coûts imposés par l'institution financière en ce qui concerne le CBD du RSSFP et tous les intérêts accumulés doivent être appliqués au Canada, à moins que le Chargé de projet n'approuve autre chose. iv. L'Entrepreneur doit s'assurer que l'institution financière permet l'accès en ligne au CBD du RSSFP par le Chargé de projet de manière à visionner, à télécharger et à imprimer tous les registres transactionnels et les relevés bancaires par voie électronique pendant la durée du Contrat, à partir de la Date opérationnelle. v. L'Entrepreneur doit réconcilier tous les relevés bancaires mensuels de l'institution financière du CBD du RSSFP et les publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) au plus tard 5 Jours après la fin de chaque mois. L'Entrepreneur doit s'assurer que toutes les erreurs sont corrigées dans le relevé bancaire suivant. vi. L'Entrepreneur doit surveiller quotidiennement le CBD du RSSFP et signaler au Chargé de projet tous les cas où des montants sont retirés par erreur ou sans que l'on ait par ailleurs obtenu l'Approbation du chargé de projet. L'Entrepreneur doit renverser tous les montants dus et proposer des mesures correctives en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour s'assurer que le CBD du RSSFP est rapproché adéquatement et que des contrôles appropriés sont en place. vii. En ce qui concerne l'Avantage d'Assistance voyage d'urgence et les Demandes présentées au titre de la Protection totale du RSSFP, l'Entrepreneur doit effectuer des remboursements ou des paiements des montants demandés : <ul style="list-style-type: none"> a) aux Membres, dans la monnaie utilisée dans la Demande ou dans des fonds canadiens; b) aux Fournisseurs, dans la monnaie utilisée dans la Demande.
4.6.3	<p>Service de financement pour les demandes du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit fournir un Service de financement pour les demandes du RSSFP. Le Service de financement pour les demandes du RSSFP doit comprendre un processus par lequel les fonds sont demandés au Chargé de projet pour couvrir les Demandes traitées par l'Entrepreneur pour une période de paiement précisée. ii. L'Entrepreneur doit présenter tous les Rapports de financement des demandes (RFD) du RSSFP au Chargé de projet en dollars canadiens, indépendamment de la devise du montant demandé pour le Membre ou le Fournisseur. iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Service de financement des demandes du RSSFP comprend, au minimum, les processus et les livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) L'Entrepreneur doit présenter au Chargé de projet, d'ici 8 h (HNE) à chaque Jour, un RFD du RSSFP visant à couvrir les montants demandés qui ont été réglés pour une période de paiement précisée. L'Entrepreneur doit aviser le Chargé de projet si les livrables du RFD ne sont pas publiés à l'intérieur du délai requis.

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	<p>b) À l'appui des fonds demandés pour la période de paiement précisée, les livrables de Rapport de financement des demandes doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) par l'Entrepreneur, et ils doivent être composés, au minimum, des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) le RFD du RSSFP qui affiche les principaux renseignements (par exemple, le nombre de services facturables pour chaque Ligne de demande par type d'élément de Demande, le taux de Demande, les ajustements de Demande, les recouvrements, entre autres); ii) le rapport sur les ajustements des Demandes, qui affiche les principaux renseignements de crédit (par exemple, les ajustements, les trop-payés des Demandes, les recouvrements des services d'audit et de vérification des Demandes); iii) le rapport détaillé sur les dépenses liées aux Demandes par variable sélectionnée (par exemple, type de régime, type d'Avantage, taux d'élément de Ligne de demande); iv) le fichier de données des Demandes et des ajustements réglés, qui énumère les montants payables et les ajustements aux Fournisseurs et aux Membres; v) un sommaire du CFD du RSSFP, vérifié et signé par l'Entrepreneur, qui présente des renseignements sommaires du RFD du RSSFP et le rapport d'ajustements des Demandes, triés par variable sélectionnée (par exemple, type de paiement, type d'Avantage). <p>iv. L'Entrepreneur doit émettre des paiements aux Fournisseurs et aux Membres conformément aux articles 4.3.6 et 4.3.8 de l'EDT, respectivement.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit s'assurer que le RFD du RSSFP comprend les réductions des montants demandés visant à tenir compte de tous les crédits attribuables aux recouvrements, aux ajustements de RFD du RSSFP de périodes précédentes et de tout autre ajustement figurant dans le rapport d'ajustement du financement des Demandes.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit saisir et déclarer les dépenses et les ajustements des Demandes qui traversent les Année fiscales du Chargé de projet.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet et offrir un soutien afin de résoudre les questions non réglées qui se rapportent aux vérifications des livrables du Rapport de financement des demandes du RSSFP.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet une requête spéciale définie au préalable et la logique associée pour rendre possible le rapprochement des Demandes dans le Système de production de rapports ad hoc (consulter l'article 4.9 de l'EDT), et ce, afin de valider les montants demandés et tous les ajustements associés au RFD du RSSFP.</p>
4.6.4	<p>Service d'escompte et de rabais sur les prix du RSSFP</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir un Service d'escomptes et de rabais sur les prix du RSSFP pour activement créditer le Canada pour les escomptes et les rabais</p>

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	<p>obtenus dans le cadre de tous les programmes actuels et futurs d'escomptes et de rabais.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Service d'escomptes et de rabais sur les prix du RSSFP comprend, au minimum, les éléments suivants :</p> <p>a) une méthode pour informer le Chargé de projet à propos des ententes actuelles et futures de réduction des prix;</p> <p>b) un rapport sommaire des remises qui décrit le type de programme de remises (par exemple, les escomptes et les remises au point de vente déterminées après le point de vente), les remises totales, les économies et les montants en dollars remis au Canada;</p> <p>c) le maintien de registres vérifiables afin d'appuyer de manière suffisante une vérification externe des registres (consulter l'article 4.6.9 de l'EDT) sur les escomptes et les rabais reçus par l'Entrepreneur et subséquentement portés au crédit du Chargé de projet;</p> <p>d) des procédures pour déposer des montants de rabais dues au Canada dans le CBD du RSSFP rapidement et régulièrement, selon l'Approbation du chargé de projet.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit publier un Rapport d'escomptes et des rabais sur les prix du RSSFP sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) qui décrit les détails des économies réalisées dans le cadre du présent Contrat grâce aux escomptes et aux rabais sur les prix reçus par le Canada.</p>
4.6.5	<p>Service de gestion des chèques</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir un Service de gestion des chèques qui, au minimum, comprend un système de gestion des chèques complet, des processus d'émission et de contrôle des chèques, des contre-passations et annulations de chèques, l'administration des chèques périmés et le rapprochement ponctuel des chèques.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Service de gestion des chèques comprend également des procédures de nouvelle émission de chèques annulés (c'est-à-dire, les chèques périmés, les chèques perdus, etc.) sans qu'il y ait d'incidence sur le service d'arbitrage des Demandes. Dans les circonstances où le chèque original a été émis par erreur, l'Entrepreneur doit s'assurer que le chèque est annulé, que les recouvrements sont effectués, s'il y a lieu, et que la Demande est traitée de nouveau à l'aide du service d'arbitrage des Demandes.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit suivre, déclarer et publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) une liste mensuelle des chèques en souffrance qui comprend, au minimum, le numéro du chèque, le montant et la date associée.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit suivre, déclarer et publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), un rapport sur les chèques annulés qui comprend, au minimum, le numéro du chèque, la raison de l'annulation du chèque (c'est-à-dire, Chèque périmé, chèque perdu, etc.) et d'autres détails lorsqu'un chèque annulé est par la suite émis de nouveau.</p> <p>v. La valeur entière des chèques annulés doit être retournée au Canada et déclarée</p>

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	à titre d'ajustement dans le RFD.
4.6.6	<p>Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP afin de percevoir activement tous les montants recevables qui sont dus au Canada. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que le Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP comprend, au minimum, les processus suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) établir une méthode efficace pour déterminer les trop-payés et les paiements erronés; b) consigner les étapes qui seront suivies pour recouvrer les montants en souffrance, en veillant à ce qu'un niveau d'activité approprié soit entrepris; c) surveiller et évaluer la possibilité de recouvrer chaque montant débiteur, de façon active et continue, jusqu'à ce que l'on parvienne à une résolution; d) percevoir les montants en souffrance venant de Membres, de Fournisseurs et/ou d'autres entités, ou retenir les paiements futurs qui leur sont destinés; e) enregistrer et déclarer régulièrement au Chargé de projet tous les types de trop-payés et de perceptions, en détail; f) cerner les montants potentiellement irrécouvrables, en appliquant l'expertise et les renseignements de l'Entrepreneur dans tous les cas où des montants sont en souffrance, en vue d'une consultation du Chargé de projet, y compris des recommandations concernant les prochaines étapes. iii. L'Entrepreneur doit verser au Canada tous les montants qui sont recouvrés en raison de vérifications des demandes, d'audits, d'erreurs dans les demandes, de corrections, de chèques périmés, de TEF inexacts ou d'autres ajustements par l'intermédiaire de la RFD. iv. L'Entrepreneur doit posséder la capacité nécessaire pour accepter diverses options de paiement (par exemple, TEF, chèques et Demandes admissibles, entre autres) de Fournisseurs, de Membres ou d'autres entités en raison de trop-payés et de paiements erronés. v. L'Entrepreneur doit rembourser le Chargé de projet pour toutes les erreurs financières commises par l'Entrepreneur, sauf dans les cas décrits dans la Directive du RSSFP, lorsque l'Entrepreneur doit recouvrer des montants à la suite d'erreurs administratives par les Membres au RSSFP par voie de chèque ou de retenues dans des Demandes futures. (Consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr.) vi. L'Entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à la collecte de tous les trop-payés. vii. L'Entrepreneur doit fournir une assurance écrite mensuelle selon laquelle tous les montants perçus à la suite du recouvrement des trop-payés et des paiements erronés ont été portés au crédit du CBD. (Consulter l'article 4.6.6 ii e) de l'EDT.) viii. S'il y a lieu, l'Entrepreneur doit percevoir et déclarer les intérêts de manière distincte.

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
4.6.7	<p>Service de facturation du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un Service de facturation du RSSFP pour facturer et créditer Canada pour les frais de Services administratifs seulement (SAS), les taxes sur les primes provinciales, les autorisations de tâches et les crédits qui s'appliquent en vertu de présent Contrat. La fréquence des factures fera l'objet d'une discussion au cours de la phase de démarrage. ii. L'Entrepreneur doit publier toutes les factures et notes de crédit sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) et s'assurer qu'ils comprennent toutes les factures et demandes de remboursement présentées sont conformes aux instructions de facturation figurant à l'article 7.11 du contrat. iii. L'Entrepreneur doit être disponible pour répondre aux Demandes de renseignements du Chargé de projet et résoudre les questions non réglées qui se rapportent aux services mensuels de facturation des SAS du RSSFP et des taxes sur les primes provinciales. iv. L'Entrepreneur doit fournir des fonctions permettant de rapprocher les frais de SAS dans le Système de production de rapports ad hoc et définis au préalable. (Consulter l'article 4.9.3 de l'EDT.) <p>S'il est déterminé qu'une facture est erronée, selon ce qu'a déterminé l'Entrepreneur ou le Chargé de projet, l'Entrepreneur doit prendre des mesures correctives, dont l'émission d'une nouvelle facture comportant un nouveau numéro de version. La nouvelle facture doit remplacer la version précédente et être publiée sur le Site web de production de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p> <ul style="list-style-type: none"> v. L'Entrepreneur doit s'assurer que toutes les factures comportent les détails sur le destinataire de la remise, les mentions des dispositions législatives applicables, les dates d'entrée en vigueur de la base de paiement et d'autres renseignements jugés pertinents pour la facturation.
4.6.8	<p>Vérification externe des contrôles</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le système de contrôles internes de l'Entrepreneur et le caractère adéquat de la conception et de l'efficacité opérationnelle des Contrôles doivent faire l'objet d'une vérification annuelle conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3416 du Manuel des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA). ii. L'Entrepreneur doit mener des vérifications indépendantes des contrôles internes ainsi que de la durabilité de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles conformément à la NCMC 3416 du Manuel de du CPA, exclusivement pour le RSSFP, tous les cinq ans, les premières vérifications étant menées à l'issue de la deuxième année de la phase opérationnelle. Ces vérifications du RSSFP doivent être menées par un vérificateur externe et s'étendre aux contrôles imposés aux opérations (NCMC 3416 de type I) et à l'efficacité opérationnelle (NCMC 3416 de type II). iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les travaux contractuels sont exécutés d'une façon qui permet et facilite une vérification de certification conforme à la norme NCMC 3416. iv. L'Entrepreneur doit participer à toutes les vérifications externes et répondre à toutes les Demandes des vérificateurs. Si l'Entrepreneur donne en sous-

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	<p>traitance des activités liées aux contrôles visés par la vérification, le sous-traitant est assujéti aux mêmes exigences de la NCMC 3416 que l'Entrepreneur, et il doit fournir ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une description des objectifs liés aux contrôles et des contrôles dans l'organisation du sous-traitant; b) une affirmation écrite sur le système de contrôles internes du sous-traitant, qui sera ajoutée aux affirmations de l'Entrepreneur; c) une lettre de déclaration. <p>v. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats de toutes les vérifications selon la NCMC 3416 et mettre en œuvre toutes les mesures correctives fondées sur les constatations de la vérification. Si l'opinion de vérification comprend une réserve ou un refus de donner une opinion, l'Entrepreneur et/ou les sous-traitants doivent divulguer la mesure corrective prévue reliée à la réserve du Chargé de projet afin de parvenir à une entente.</p> <p>vi. L'Entrepreneur est responsable de tous les coûts associés aux vérifications selon la NCMC 3416, y compris sa participation à la vérification et la mise en place de locaux temporaires à l'intention des vérificateurs pour l'inspection sur place des renseignements, au besoin. L'Entrepreneur est responsable de tous les coûts associés à toutes les mesures correctives qui peuvent être nécessaires afin d'aborder et résoudre entièrement les réserves cernées dans les rapports de vérification.</p>
4.6.9	<p>Vérification externe des registres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le Chargé de projet effectuera, au moins une fois tous les deux ans, des vérifications externes des registres, des factures et des notes de crédit de l'Entrepreneur liés aux services et aux contrôles de gestion financière. Le Chargé de projet établira la portée et la période de la vérification. Il peut, à sa discrétion, renoncer à un cycle de vérification. ii. Le Chargé de projet réalisera, à sa discrétion, des examens des vérifications après paiement (consulter l'article 1.3.4 de l'EDT) des dossiers financiers liés aux montants facturés ou crédités au Chargé de projet dans le cadre du présent Contrat. iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les travaux sont accomplis d'une manière qui permet et facilite la vérification externe des registres, et il doit conserver la totalité des factures, des reçus et des notes de crédit qui s'y rapportent. iv. L'Entrepreneur doit participer à toutes les vérifications externes des registres et répondre à toutes les Demandes du vérificateur ou du Chargé de projet de manière rapide, comme convenu durant la phase de démarrage. Si l'Entrepreneur donne en sous-traitance des activités liées aux registres visés par la vérification, le sous-traitant est assujéti aux mêmes exigences de vérification que l'Entrepreneur. v. L'Entrepreneur doit fournir tous les locaux nécessaires à de telles vérifications et inspections, et il doit veiller à un même niveau d'accessibilité aux sous-traitants qu'à l'Entrepreneur. vi. Le Canada paiera pour les services du vérificateur externe. L'Entrepreneur est

4. Phase opérationnelle	
4.6 Services et Contrôles de gestion financière	
No de réf.	Travail
	responsable de tous les autres coûts associés à la vérification externe, y compris la participation à la vérification.
vii.	Le Chargé de projet recevra du vérificateur externe le rapport de vérification externe des registres et en donnera une copie à l'Entrepreneur, qui devra la publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
viii.	L'Entrepreneur doit élaborer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), ainsi que mettre en œuvre, un plan d'action correctif visant à donner suite aux constatations, aux observations et aux recommandations de vérification, s'il y a lieu. Si le rapport de vérification comprend une réserve ou un refus de donner une opinion, l'Entrepreneur et/ou les sous-traitants doivent divulguer la mesure corrective prévue reliée à la réserve du Chargé de projet afin de parvenir à une entente. Les montants qui sont jugés exigibles au Canada doivent être remboursés au Canada.
ix.	L'Entrepreneur est l'unique responsable des coûts associés à toute mesure corrective prise afin d'aborder les questions qui sont relevées conformément à la vérification.
x.	L'Entrepreneur doit divulguer au Chargé de projet tout rapport subséquent qui est pertinent pour la vérification externe des registres.
xi.	L'Entrepreneur doit mettre à jour tous les documents pertinents (consulter l'article 4.2 de l'EDT) qui sont publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) pour y inclure les mesures correctives et les modifications des processus et des procédures, s'il y a lieu, qui découlent des constatations de vérification.

4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes

Le Canada a besoin que l'Entrepreneur fournisse un Programme d'audit et de vérification des Demandes destiné à réduire les conséquences, en termes de risques et de finances, d'un traitement et d'un remboursement des Demandes au titre du RSSFP qui seraient inexacts et/ou incompatibles avec la Directive du RSSP.

L'Entrepreneur doit maintenir un PAVD établi pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.7 de l'EDT) et livrer un PAVD continu, comme suit :

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
4.7.1	Services de vérification généraux
	i. L'Entrepreneur doit maintenir un PAVD fondé sur les risques pour le RSSP et en faire rapport.
	ii. Le PAVD doit faire en sorte :

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>a) de vérifier que les Demandes soumises et que les transactions financières entre l'Entrepreneur et les Fournisseurs et les Membres sont exactes et conformes à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A), au Contrat, en plus de respecter toutes les ententes conclues avec le Fournisseur, et aux procédures normales d'exploitation applicables;</p> <p>b) de détecter les irrégularités de facturation;</p> <p>c) de gérer les activités de Demande inappropriées, de les contrôler et d'en faire rapport;</p> <p>d) de confirmer que les services remboursés par le Régime ont été reçus par les participants;</p> <p>e) de confirmer que les Membres, les Personnes à charge et les Fournisseurs ont conservé la documentation appropriée à l'appui des Demandes;</p> <p>f) de confirmer l'admissibilité des Personnes à charge inscrites.</p> <p>iii. Pour le PAVD, à moins qu'il ne le soit précisé autrement, les paramètres d'Échantillon statistiquement valide (ESV) appliquent un intervalle de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 2 %. Le degré de variabilité de chaque composante de programme doit illustrer le risque pour le Régime et être ajusté en fonction des résultats des composantes du programme de vérification.</p> <p>iv. La validation des Demandes sélectionnées dans un ESV doit être distincte pour chaque composante du programme de vérification. Il est possible que les Demandes sélectionnées pour une composante du programme de vérification ne soient pas utilisées dans le cadre de l'ESV pour une autre composante du programme de vérification.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit maintenir l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle aux solutions d'analyse, d'exploration de données et de profilage pour le PAVD. L'Entrepreneur doit divulguer au Chargé de projet, au minimum, la façon dont l'intelligence artificielle sera utilisée dans le cadre du PAVD, de même que les méthodes Employées pour son application, ses seuils, ses paramètres et sa capacité d'apprentissage en ce qui concerne les données du RSSFP.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit posséder la capacité de recevoir des réponses aux demandes de vérification provenant de Membres et Fournisseurs par voie électronique et sécurisée (par exemple, les Services numériques aux membres et Services numériques aux fournisseurs du RSSFP, entre autres) approuvée pour des renseignements jusqu'au niveau Protégé B.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit modifier les composantes de programme existantes ou en adopter de nouvelles pour aborder les risques émergents du RSSFP. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant toute modification ou tout ajout au programme.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit recommander au Chargé de projet, et lui Demander son approbation à ce sujet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), de Désenregistrer des Fournisseurs du RSSFP, selon ce qui est précisé à l'article 4.5 de l'EDT, d'après les constatations de facturation inappropriée découlant du PAVD.</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>ix. L'entrepreneur doit, lorsqu'il n'a pas lancé le nombre d'audits requis pour chaque élément de programme d'audit identifié (voir les articles 4.7.2 à 4.7.9 de l'EDT), créer un plan de rattrapage qui garantira le lancement et l'achèvement de tous les audits en cours. Ce plan doit être soumis à l'Approbation du chargé de projet (voir l'article 4.1.2 du cahier des charges) au plus tard le dernier jour du mois suivant la déficience identifiée. Un audit sera considéré comme étant initié une fois que le contractant aura pris un premier contact avec la ou les parties identifiées pour l'audit.</p> <p>x. Exigences liées au service</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vérifications des demandes de la journée précédente selon les critères d'ESV définis b) Vérifications de confirmation du membre des services de pharmacies reçus – ESV défini de demandes chaque mois c) Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (minimum de 120) chaque année; sélection des Demandes fondée sur les critères d'ESV définis d) Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (minimum de 80) chaque année; sélection des Demandes fondée sur les critères d'ESV définis e) Vérifications des demandes composées selon les critères d'ESV définis f) Vérifications de confirmation du membre des services hospitaliers reçus fondées sur les critères d'ESV définis g) Vérifications des demandes à distance des fournisseurs de services hospitaliers en fonction de ceux qui sont définis comme des Fournisseurs à risque élevé h) Vérifications de prépaiement de l'Hôpital pour les Demandes d'hôpitaux figurant dans la Liste des hôpitaux à surveiller i) Vérifications de prépaiement de l'Hôpital pour les Demandes en fonction de critères définis j) Vérifications des demandes à distance des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical (minimum de 25 par année) selon les critères d'ESV définis k) Vérifications des demandes sur place des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical (minimum de 15 par année) selon les critères d'ESV définis l) Vérifications de confirmation du membre de services reçus des praticiens paramédicaux ou des fournisseurs de matériel médical selon les critères d'ESV définis m) Vérifications de confirmation du membre des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale selon les critères d'ESV définis

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> n) Vérifications des demandes à distance, de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale selon les critères d'ESV définis o) Vérifications des demandes par voie numériques fondées selon les critères d'ESV définis p) Vérifications de confirmation de services rendus des fournisseurs consistant en des Demandes de confirmation d'après les critères d'ESV définis q) Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge selon les critères d'ESV définis r) Services de détection des abus et du mauvais usage des avantages d'après les critères approuvés par le Chargé de projet pour ce programme
4.7.2	<p>Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit établir des rapports sur les Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques, de la façon établie ci-dessous, afin d'examiner et de valider les Demandes au titre du RSSFP. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Économies et les recouvrements dégagés pendant les Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques comprennent les ordonnances exécutées associées à l'ordonnance faisant l'objet de la vérification. iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques comprennent, au minimum, les composantes suivantes du programme de vérification : <ul style="list-style-type: none"> a) Vérifications des demandes de la journée précédente <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications des demandes de la journée précédente. ii. Les Vérifications des demandes de la journée précédente consistent en un examen des Demandes soumises par des Fournisseurs de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique le jour suivant la réception de ces Demandes de paiement par l'Entrepreneur. iii. L'Entrepreneur doit mener chaque mois une enquête d'un ESV des Demandes. L'Entrepreneur doit utiliser une approche axée sur le risque pour la sélection des Demandes pour enquête. Les Demandes doivent être sélectionnées en fonction de filtres automatisés utilisant des composantes sélectionnées qui sont déterminées par l'Entrepreneur et qui doivent recevoir l'Approbation du Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). Pour enquêter sur les domaines de risque, une analyse appropriée de ces Demandes doit être menée afin de valider les documents à l'appui requis (y compris les reçus émis au patient) pour les soumissions de Demandes numériques concernant des Fournitures médicales et de médicaments. L'analyse doit également assurer la conformité à la Directive du RSSFP : http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr, l'Appendice 1 de l'annexe A, et avec l'Entente avec le fournisseur applicable.

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>Note : Aux fins de précisions, l'ESV des Demandes demandé sur une base mensuelle pour les vérifications des Demandes de la journée précédente utilise un intervalle de confiance assorti de paramètres de 98 %, d'une marge d'erreur de 0.5 % et d'un degré de variabilité de 2 %.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit maintenir et divulguer, avec l'apport du Chargé de projet, les sous-composantes de programme et la pondération proportionnelle de chaque sous-composante de programme en fonction des résultats de l'évaluation des risques, et apporter des mises à jour au besoin.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit mener une enquête et tenir des activités de suivi avec le Fournisseur de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique applicable afin de régler tous les enjeux découlant des Vérifications des demandes de la journée précédente et d'assurer la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A.</p> <p>b) Vérifications de confirmation du membre des services de pharmacies reçus</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener une Vérification de confirmation du membre des services de pharmacies reçus afin de vérifier que les Membres ont reçu les Avantages demandés.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit élaborer un nombre précisé de Demandes de confirmation en fonction des ESV mensuels à une sélection aléatoire et ciblée de Membres afin de confirmer que les Avantages ont été reçus des Fournisseurs de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique. L'ESV doit être fondé sur le nombre de Demandes du mois précédent.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des Vérifications de confirmation du membre des services de pharmacies reçus et réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux non réglés, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable.</p> <p>c) Profilage des fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit maintenir une solution de profilage des Fournisseurs qui saisit trimestriellement les données électroniques des Demandes du RSSFP pour tous les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales électroniques enregistrés et qui applique une série de tests pondérés afin de classer les Fournisseurs en termes de risque au RSSFP et de déterminer les comportements de facturation possiblement inhabituels.</p> <p>ii. Le Profilage des fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique consiste, pour l'Entrepreneur, à examiner la facturation de tous les Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique par rapport aux tests et aux critères de risque définis. Des exemples d'essais et de critères sont les</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>volumes de dollars et de Demandes, le profil de règlements (par exemple, transactions rejetées et annulées), les ratios d'activités par rapport aux Demandes (par exemple, coût par Demandeur), et les fluctuations dans les tendances de facturation.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit utiliser les résultats du profilage pour éclairer la sélection des Fournisseurs de services pharmacies et de fournitures médicales par voie électronique pour les Vérifications des demandes à distance et les vérifications des demandes sur place, chaque trimestre.</p> <p>d) Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique.</p> <p>ii. Les Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique doivent consister en la tenue d'un examen et d'une évaluation par l'Entrepreneur de l'ESV de Demandes payées sélectionnées.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit sélectionner et revoir un ESV des Demandes axées sur le risque et aléatoires, et obtenir de façon sécuritaire et valider suffisamment de documents à l'appui (y compris les reçus délivrés au patient) des Fournisseurs de services de pharmacie et de Fournitures médicales par voie électronique. L'Entrepreneur doit effectuer les mesures de suivi nécessaires pour s'assurer que les Demandes sont conformes à la Directive du RSSP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et à l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi qu'à l'Entente avec le fournisseur applicable. Les Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique peuvent être étendues aux Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique si des irrégularités de facturation précises sont détectées.</p> <p>Note : Aux fins de précisions, l'Entrepreneur doit faire une enquête d'ESV des Demandes (en utilisant un intervalle de confiance assorti de paramètres de 95 %, d'une marge d'erreur de 2 % et d'un degré de variabilité de 4 %) pour chaque Vérification des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit réaliser un minimum de 120 Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique par Année civile auprès de Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique sélectionnés tous les trimestres. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les sélections trimestrielles de Fournisseurs et les dates des vérifications au plus tard 20 Jours avant le début de l'exercice suivant.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats détaillés de chaque Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique, y compris les renseignements qui se trouvent par erreur dans une Demande, les types d'erreurs et les montants en dollar qui y sont associés.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode approuvée pour sélectionner les Fournisseurs à vérifier. La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une Vérification à distance des demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode de cotation des vérifications approuvée pour le RSSFP. La méthode doit servir à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification des demandes à distance et à éclairer les mesures de suivi à prendre.</p> <p>e) Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique.</p> <p>ii. Les Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique doivent consister, pour l'Entrepreneur, à mener un examen et une évaluation d'ESV des Demandes payées sélectionnées qui ont été reçues du Fournisseur pendant une visite sur place de son site de distribution.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit sélectionner et revoir un ESV des Demandes axées sur le risque et aléatoires, et obtenir et valider suffisamment de documents à l'appui (y compris les reçus délivrés au patient) des Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales au moyen d'une visite sur place. L'Entrepreneur doit effectuer les mesures de suivi nécessaires pour s'assurer que les Demandes sont conformes à la Directive du RSSP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et à l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi qu'à l'Entente avec le fournisseur applicable.</p> <p>Note : Aux fins de précisions, l'Entrepreneur doit faire une enquête d'ESV des Demandes (en utilisant un intervalle de confiance assorti de paramètres de 95 %, d'une marge d'erreur de 2 % et d'un degré de variabilité de 5 %) pour chaque Vérification des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit réaliser un minimum de 80 vérifications sur place des Services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique par Année civile auprès de Fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique sélectionnés tous les trimestres. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les sélections</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>trimestrielles de Fournisseurs et les dates des vérifications au plus tard 20 Jours avant le début de l'exercice suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> v. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats détaillés de chaque Vérification des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique, y compris les renseignements qui se trouvent par erreur dans une Demande, les types d'erreurs et les montants en dollar qui y sont associés. vi. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode approuvée pour sélectionner les Fournisseurs à vérifier. La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification de Demandes sur place, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents. vii. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode de cotation des vérifications approuvée pour le RSSFP. La méthode doit servir à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque Vérification des demandes sur place et éclairer les mesures de suivi à prendre. <p>f) Vérifications des demandes composées</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications des demandes composées afin d'examiner et d'évaluer les transactions de Demandes composées payées. ii. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode de vérification de manière à mener un examen et une évaluation d'un ESV de Demandes composées chaque mois. <p>Note : Aux fins de précisions, l'ESV des Demandes exigé sur une base mensuelle pour les Vérifications des demandes composées utilise un intervalle de confiance assorti de paramètres de 98 %, d'une marge d'erreur de 1 % et d'un degré de variabilité de 2 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> iii. L'Entrepreneur doit réunir des documents à l'appui (y compris la liste, la quantité et le prix des ingrédients, les frais de temps composé facturés par le Fournisseur et les reçus délivrés au patient) pour valider que toutes les Demandes réglées sont conformes à la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr, Appendice 1 de l'annexe A et à l'Entente avec le fournisseur applicable.
4.7.3	<p>Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers afin d'examiner et de valider les frais d'hôpitaux pour l'hébergement des patients survenu au Canada, et de s'assurer que les frais de logement et repas sont facturés correctement selon la législation provinciale. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers comprennent, au minimum, les composantes suivantes du programme de vérification : <ul style="list-style-type: none"> a) Vérifications de confirmation du membre de services hospitaliers reçus.

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un nombre précisé de demandes de confirmation chaque mois en fonction des ESV à une sélection aléatoire et ciblée de Membres afin de vérifier que les services admissibles ont été reçus des Fournisseurs de services hospitaliers. L'ESV doit être fondé sur l'expérience de demande du mois précédent. ii. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers et réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr) et Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable. Dans les cas où les Membres ne répondent pas à l'intérieur du délai demandé, l'Entrepreneur doit Demander les documents à l'appui au Fournisseur de services hospitaliers pour vérifier la validité des services facturés. <p>b) Vérification des demandes à distance de fournisseurs de services hospitaliers</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener une vérification du prépaiement de toutes Demandes d'indemnités hospitalières pour services rendus dans les hôpitaux identifiés comme Fournisseurs à haut risque. L'Entrepreneur doit envoyer des Demandes aux Membres qui Demandent une confirmation afin de s'assurer que les frais de chambre et de repas ont été facturés de façon appropriée avant de remettre le paiement à l'hôpital. La Liste des hôpitaux pour l'examen des Demandes de prépaiement, élaborée pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.7.7 de l'EDT), doit être régulièrement examinée et modifiée, en y ajoutant ou en retirant des hôpitaux en fonction des risques et des comportements de Demande établis. ii. L'Entrepreneur doit mener une vérification de prépaiement consistant en une sélection aléatoire et axée sur le risque d'un ESV de Demandes. iii. L'Entrepreneur doit divulguer au Chargé de projet et maintenir les critères fondés sur les risques qui sont utilisés pendant les vérifications (consulter l'article 3.7.8 de l'EDT). Les critères fondés sur les risques peuvent être modifiés en fonction de l'expérience du Régime, des risques en évolution et des tendances dans l'industrie.
4.7.4	<p>Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical. ii. Les Vérifications de services par praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical sont censées permettre d'examiner les activités de Demande des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical et veiller à la conformité avec la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr, Appendice 1 de l'annexe A et l'Entente avec le fournisseur applicable).

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Vérifications des services de praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical comprennent, au minimum, les composantes suivantes du programme de vérification :</p> <p>a) Profilage des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>i. La composante de profil doit consister en l'examen par l'Entrepreneur de la facturation de tous les Praticiens paramédicaux et les Fournisseurs de matériel médical par rapport à des tests et à des critères de risque définis.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit maintenir une solution de profil du Fournisseur qui saisit trimestriellement les données des Demandes du RSSFP pour tous les Praticiens paramédicaux et les Fournisseurs de matériel médical et qui applique une série de tests pondérés afin de classer les Fournisseurs en termes de risque au Plan et de déterminer les comportements de facturation possiblement inhabituels.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit utiliser les résultats du profilage pour éclairer la sélection des Praticiens paramédicaux et des Fournisseurs de matériel médical pour les Vérifications des demandes à distance et les Vérifications des demandes sur place, chaque trimestre.</p> <p>b) Vérifications de demandes à distance des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>i. Les Vérifications des demandes à distance des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical doivent consister en la tenue d'un examen et d'une évaluation par l'Entrepreneur de l'ESV de Demandes payées sélectionnées. Cette composante de vérification s'applique aux Praticiens paramédicaux et aux Fournisseurs de matériel médical qui soumettent des Demandes directement à l'Entrepreneur.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit examiner un ESV de Demandes fondées sur le risque et aléatoires, ainsi qu'obtenir et valider de manière sûre des documents à l'appui suffisants (y compris les reçus émis au patient) des Praticiens paramédicaux et des Fournisseurs de matériel médical ainsi qu'effectuer les mesures de suivi nécessaires pour s'assurer que les Demandes sont conformes à la Directive du RSSP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr, Appendice 1 de l'annexe A et l'Entente avec le fournisseur applicable). Les Vérifications des demandes à distance peuvent être étendues à des Vérifications des demandes sur place si des irrégularités de facturation précises sont détectées.</p> <p>Note : Aux fins de précisions, l'Entrepreneur doit faire une enquête d'ESV des Demandes (en utilisant un intervalle de confiance assorti de paramètres de 95 %, d'une marge d'erreur de 2 % et d'un degré de variabilité de 4 %) pour chaque Vérification des demandes à distance pour les Praticiens paramédicaux et les Fournisseurs de matériel médical.</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>iii. L'Entrepreneur doit réaliser un minimum de 25 Vérifications des demandes à distance par Année civile, les Fournisseurs étant sélectionnés chaque trimestre. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les sélections trimestrielles de Fournisseurs et les dates des vérifications au plus tard 20 Jours avant le début de chaque trimestre.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats détaillés de chaque Vérification des demandes à distance des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical, y compris les renseignements qui se trouvent par erreur dans une Demande, les types d'erreurs et les montants en dollar qui y sont associés.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier. La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une Vérification à distance des demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit maintenir une méthode de cotation des vérifications. La méthode servira à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque Vérification des demandes à distance et éclairer les mesures de suivi à prendre.</p> <p>c) Vérifications des demandes sur place des services des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>i. Les vérifications des demandes sur place des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical doivent consister, pour l'Entrepreneur, à mener un examen et une évaluation d'un ESV de Demandes payées sélectionnées pendant une Vérification sur place dans le lieu d'affaires du Fournisseur. Cette composante de vérification s'applique aux Praticiens paramédicaux et aux Fournisseurs de matériel médical qui soumettent des Demandes directement au RSSFP.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit examiner un ESV de Demandes fondées sur le risque et aléatoires, ainsi qu'obtenir et valider des documents à l'appui suffisants (y compris les reçus émis au patient) des Praticiens paramédicaux et des Fournisseurs de matériel médical au cours d'une visite sur place ainsi qu'effectuer les mesures de suivi nécessaires pour s'assurer que les Demandes sont conformes à la Directive du RSSP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr, Appendice 1 de l'annexe A et l'Entente avec le fournisseur applicable).</p> <p>Note : Aux fins de précisions, l'Entrepreneur doit faire une enquête d'ESV des Demandes (en utilisant un intervalle de confiance assorti de paramètres de 95 %, d'une marge d'erreur de 2 % et d'un degré de variabilité de 5 %) pour chaque Vérification des demandes sur place des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical.</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>iii. L'Entrepreneur doit réaliser un minimum de 15 Vérifications des demandes sur place par Année civile, les Fournisseurs étant sélectionnés chaque trimestre. L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les sélections trimestrielles de Fournisseurs et les dates des vérifications au plus tard 20 Jours avant le début de chaque trimestre.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats détaillés de chaque Vérification des demandes sur place des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical, y compris les renseignements qui se trouvent par erreur dans une Demande, les types d'erreurs et les montants en dollar qui y sont associés.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode visant à sélectionner les Fournisseurs à vérifier. La méthode servira à sélectionner des Fournisseurs pour une vérification sur place des Demandes, chaque trimestre. La méthode proposée de l'Entrepreneur doit inclure les coûts de profil, les résultats de vérifications précédentes et d'autres renseignements pertinents.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit maintenir la méthode de cotation des vérifications. La méthode servira à attribuer une cote de vérification (par exemple, réussite, échec) pour chaque vérification sur place des Demandes et à éclairer les mesures de suivi à prendre.</p> <p>d) Vérifications de confirmation du membre des services reçus des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical</p> <p>i. Les Vérifications de confirmation du membre des services reçus des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical consistent, pour l'Entrepreneur, à émettre un nombre précisé de Demandes de confirmation aux Membres en fonction d'un ESV mensuel composé d'une sélection aléatoire et ciblée de Demandes dans le but de vérifier que les services admissibles présentés par les Fournisseurs ont été reçus. L'ESV doit être fondé sur l'expérience de Demande du mois précédent. Cette composante de vérification s'applique aux Praticiens paramédicaux et aux Fournisseurs de matériel médical qui soumettent des Demandes directement à l'Entrepreneur.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des Vérifications des fournisseurs de services hospitaliers et réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/en et l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable.</p> <p>e) Enquêtes sur les praticiens paramédicaux et les fournisseurs de matériel médical</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> i. La composante des Enquêtes sur les praticiens paramédicaux et les fournisseurs de matériel médical doit consister en le fait, pour l'Entrepreneur, d'enquêter sur les Praticiens paramédicaux et des Fournisseurs de matériel médical et/ou des établissements dont les volumes et les pratiques de facturation sont douteux. L'Entrepreneur doit effectuer une Vérification et une enquête de ces Fournisseurs pour s'assurer qu'ils sont conformes à la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A et l'Entente avec le fournisseur applicable) ou aux règlements provinciaux ou territoriaux établis. L'Entrepreneur doit s'assurer que les enquêtes sont menées en fonction de l'expérience des Demandes au titre du RSSFP. ii. En réaction aux vérifications ou enquêtes ci-dessus, l'Entrepreneur doit radier de la liste des Praticiens paramédicaux ou les Fournisseurs de matériel médical ou les installations avec des activités de facturation inappropriées. L'Entrepreneur doit fournir des renseignements au Chargé de projet dans un rapport concernant les raisons de la Désinscription, en plus de maintenir et de gérer activement la liste des Fournisseurs et des installations Désinscrits. Une analyse rétrospective des Demandes précédentes doit être effectuée afin de faciliter le recouvrement des montants payés en trop.
4.7.5	<p>Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir et mener des Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale afin d'examiner et de valider les Demandes de produits et services encourus à l'extérieur du Canada. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale comprennent, au minimum, les composantes suivantes du programme de vérification : <ul style="list-style-type: none"> a) Vérifications de confirmation des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale. <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer un nombre précisé de Demandes de confirmation en fonction d'un ESV mensuel à une sélection aléatoire et ciblée de Membres et de Fournisseurs afin de vérifier que les services admissibles ont été reçus ou rendus. L'ESV doit être fondé sur l'expérience de Demande du mois précédent. ii. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des vérifications des Demandes de voyages d'urgence et des Demandes sous la Protection totale et doit réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr, et l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable. b) Vérifications de demandes à distance, de voyages d'urgence et de demandes sous la protection totale. <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mener un examen et une évaluation d'un ESV des Demandes payées, en utilisant diverses approches pour obtenir des

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>validations de prix suffisantes du Fournisseur et d'autres sources de l'industrie indiquant que les montants demandés sont raisonnables et conformes à la Directive sur le RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et à l'Appendice 1 de l'annexe A. L'Entrepreneur doit par la suite prendre les mesures de suivi appropriées pour vérifier la validité des services et des produits facturés.</p> <p>ii. Les critères fondés sur les risques doivent être maintenus par l'Entrepreneur sont établis pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.7.2 de l'EDT). Les critères fondés sur les risques peuvent changer en fonction de l'expérience du Régime.</p>
4.7.6	<p>Vérifications des demandes par voie numériques</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications des demandes par voie numériques afin de détecter les irrégularités de facturation et les Demandes inappropriées qui sont présentées par voie électronique par les Membres à l'aide de voies de soumission Numériques, ainsi que pour veiller à la conformité avec la Directive du RSSFP (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A).</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit, quotidiennement, sélectionner et examiner un ESV des Demandes numériques présentées le jour précédent qui ont été sélectionnées pour une vérification en fonction de critères axés sur le risque et aléatoires. Les critères de sélection doivent tenir compte des secteurs de risque propre au RSSFP (par exemple, seuil en dollars et de Demandes pour des Avantages choisis). Le paiement pour les Demandes sélectionnées au moyen de la composante du programme doit être conservé jusqu'à ce que l'enquête soit terminée et il doit être libéré uniquement si cela s'avère approprié.</p> <p>iii. À la réception de Demandes numériques, l'Entrepreneur doit, évaluer la validité des documents fournis par le participant, déterminer s'ils sont appropriés et si les renseignements dans les documents à l'appui s'harmonisent aux renseignements présentés par le participant. De plus, l'Entrepreneur doit communiquer avec le Fournisseur de service afin de confirmer que les Avantages ont été fournis.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des Vérifications des demandes par voie numériques et réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable.</p> <p>v. Si la Demande ne peut être validée, l'Entrepreneur doit réaliser un examen de l'historique des Demandes des Membres et les Fournisseurs doit déterminer s'il existe des modèles de Demande inappropriés.</p>
4.7.7	<p>Vérifications de confirmation de services rendus des fournisseurs</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications de confirmation de services des fournisseurs afin de vérifier si les Fournisseurs ont fourni les Avantages demandés par les Membres, peu importe la méthode de soumission de la Demande.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit élaborer un nombre précisé de Demandes de confirmation, en fonction d'un ESV mensuel auprès d'une sélection aléatoire et fondée sur les risques de Fournisseurs, afin de confirmer que les</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<p>Avantages ont été fournis par les Fournisseurs. L'ESV doit être fondé sur l'expérience de Demande du mois précédent.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit mener l'analyse appropriée des résultats des Vérifications de confirmation des fournisseurs et réaliser des activités de suivi des valeurs négatives et de l'absence de réponse afin de résoudre tous les enjeux non réglés, en plus de prendre les mesures appropriées pour vérifier la conformité avec la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A, ainsi que l'Entente avec le fournisseur applicable.</p>
4.7.8	<p>Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge afin de vérifier et de valider l'admissibilité des Personnes à charge (consulter la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr et l'Appendice 1 de l'annexe A).</p> <p>ii. Ces Personnes à charge doivent être exclues de l'ESV pour les Vérifications de l'admissibilité de tous les enfants à charge (étudiants à temps plein) de 21 à 25 ans. Ces Personnes à charge doivent être exclues de l'ESV pour les Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit utiliser une approche aléatoire et fondée sur le risque pour sélectionner des Membres ayant une protection familiale pour les Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge. L'ESV mensuel doit être déterminé au moyen du nombre total de Membres au Régime admissibles ayant une protection familiale au cours du mois précédent. Les critères fondés sur les risques doivent être maintenus par l'Entrepreneur et peuvent être modifiés en fonction de l'expérience du Régime.</p> <p>v. Afin de valider l'admissibilité de la Personne à charge, l'Entrepreneur doit envoyer aux Membres des Demandes de soumission des documents appropriés pour toutes les Personnes à charge actives. Les documents requis varieront en fonction du type de Personne à charge (par exemple, époux ou épouse ou conjoint de fait ou conjointe de fait, enfant à charge).</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit réaliser des activités de suivi si les Membres ne répondent pas à la Demande de renseignements initiale ou si les renseignements présentés ne sont pas appropriés. L'Entrepreneur doit aviser les Membres du résultat du processus de vérification lorsque tous les renseignements demandés ont été reçus et que la vérification est conclue.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit suspendre les Avantages des Personnes à charge lorsque les documents à l'appui exigés n'ont pas été fournis dans le délai défini. Les Avantages ne doivent pas être rétablis avant de recevoir les documents à l'appui appropriés du Membre. Même si les Avantages sont suspendus, toute Demande reçue devrait être traitée, mais non payée, avec un avis au Membre pour l'informer que l'admissibilité de sa Personne à charge doit être étayée avant le règlement du paiement.</p> <p>viii. Lorsque les Personnes à charge ne sont plus admissibles en vertu du RSSFP, l'Entrepreneur doit mettre fin aux Avantages des Personnes à charge et Demander au Membre la date d'entrée en vigueur de l'inadmissibilité de la Personne à charge afin de faciliter le recouvrement des montants payés en trop.</p>
4.7.9	Services de détection des abus et du mauvais usage des avantages

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de détection des abus et du mauvais usage des Avantages afin de détecter les irrégularités de facturation, y compris la gestion, le contrôle et le signalement des activités de Demande inappropriées, ainsi que la vérification du fait que les Demandes des Fournisseurs, des Membres et de leurs Personnes à charge sont traitées en conformité avec la Directive du RSSFP (https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/fr) et avec l'Appendice 1 de l'annexe A. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Services de Détection d'abus et du mauvais usage des Avantages comprennent, au minimum, les composantes de programme suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) Outil d'extraction de données sur le mauvais usage et l'abus des Avantages <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un outil d'extraction de données qui saisit toutes les Demandes au titre du RSSFP pour toutes les catégories d'Avantages et toutes les méthodes de soumission. ii. Un outil d'extraction de données doit être maintenu afin d'effectuer des examens détaillés de l'utilisation des Avantages par rapport à des critères de risque et à des tests définis pour le RSSFP, en réalisant des activités de suivi si des préoccupations sont relevées. iii. L'examen de l'utilisation des Avantages doit inclure les critères dynamiques qui font état de l'environnement actuel des Avantages de santé et des secteurs de risque perçus. De tels éléments pourraient inclure, sans s'y limiter, les Demandes d'opioïdes et de narcotiques à volume élevé, une utilisation élevée basée sur un seuil précis en dollars, les demandeurs présentant un comportement d'une personne à la recherche de drogues (Médecins et pharmacies multiples) et les catégories d'Avantages à risque élevées (par exemple, physiothérapie, orthèses et bas de contention, etc.) iv. Les critères de risque précisés, les seuils et les tests utilisés doivent être présentés au Chargé de projet sur Demande, et l'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet afin d'identifier les améliorations à l'outil. v. L'outil d'exploration de données doit inclure, au minimum, des avertissements aux niveaux du demandeur, du certificat, du Fournisseur et de l'installation en fonction des seuils appropriés (par exemple, les valeurs en dollars, la fréquence). vi. Selon les mises en garde générées aux seuils convenus pour les catégories d'Avantages à risque élevées (par exemple, physiothérapie), l'Entrepreneur doit obtenir des renseignements à l'appui pour vérifier que les services sont conformes à la Directive du RSSFP : http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr et à l'Appendice 1 de l'annexe A. b) Enquêtes ciblées sur le RSSFP <ul style="list-style-type: none"> i. Les enquêtes ciblées sur le RSSFP doivent comprendre, au minimum, un examen par l'Entrepreneur des Demandes présentées par les Membres et les Fournisseurs, visant à relever les activités de Demande inappropriées.

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> ii. Lorsque des activités de réclamation inappropriées ont été identifiées, une enquête et un examen approfondis de tous les cas d'activités de réclamation inappropriées doivent être menés et signalés au Chargé de projet une fois l'enquête terminée. Le rapport de cas doit inclure un résumé détaillé des constatations de l'enquête, un état des efforts de rétablissement et des recommandations à l'intention du Chargé de projet. Une fois qu'ils sont finalisés par l'Entrepreneur, les rapports sur les cas doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) iii. Pendant et après les enquêtes sur les activités de Demande inappropriées, l'Entrepreneur doit aviser les Membres et suspendre les méthodes sélectionnées de soumission de Demandes et de paiement. Les Avantages ne doivent pas être rétablis avant de recevoir la directive du Chargé de projet. Après qu'une Avantage a été rétablie, l'Entrepreneur doit en aviser le Membre et valider toutes les soumissions de Demandes (y compris les Demandes reçues pendant la période de suspension) pendant un minimum de 12 mois. iv. Lorsqu'un montant a été vérifié aux fins de recouvrement, l'Entrepreneur doit tenter d'obtenir le recouvrement par remboursement direct. Toute exception (par exemple, le recouvrement des Demandes admissibles) doit être approuvée par le Chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.) v. Si cela est indiqué, l'Entrepreneur doit soumettre des plaintes aux organes directeurs et aux associations, et préparer des rapports pour les autorités compétentes. vi. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Experts en la matière appropriés participent aux réunions d'examen mensuelles (consulter l'article 2.14 de l'EDT) avec le Chargé de projet. Au minimum, l'Entrepreneur doit fournir des mises à jour sur les cas actifs et les enquêtes et présenter des recommandations pour aborder les problèmes de risque relevés. vii. L'Entrepreneur doit communiquer au Chargé de projet, et publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les résultats des activités de Demande inappropriées de façon distincte des autres résultats de vérification.
4.7.10	<p>Économies de vérification et recouvrements</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit cerner, suivre et percevoir les Économies de vérification et les recouvrements par l'intermédiaire du PAVD. L'Entrepreneur doit également continuer de soutenir toute entente de collecte convenue découlant d'arrangements de vérifications ou d'enquêtes identifiées par l'entrepreneur précédent, au cours du Contrat précédent (consulter l'article 4.6 de l'EDT pour connaître les exigences plus détaillées concernant les montants recouvrés). ii. L'Entrepreneur doit fournir un rapport détaillé sur toutes les Économies de vérification et tous les recouvrements cernés et perçus, ainsi que sur tous les montants non réglés, pour chaque composante de programme et pour le PAVD dans son ensemble. (Consulter l'article 4.7.12 de l'EDT.)

4.0 Phase opérationnelle	
4.7 Programme d'audit et de vérification des demandes	
No de réf.	Travail
4.7.11	<p>Examen du Programme d'audit et de vérification des Demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit évaluer, de façon continue, les résultats de vérification dans tous les programmes de vérification du RSSFP afin de veiller à une évaluation et une gestion complète des risques. L'Entrepreneur doit traiter les résultats et les tendances du programme de vérification, et il doit présenter au Chargé de projet des possibilités d'améliorations des programmes et de recommandations pour la résolution des problèmes. ii. À l'appui du rapport annuel du PAVD (consulter l'article 4.7.13 de l'EDT), l'Entrepreneur doit effectuer chaque année un examen en personne du PAVD dans son ensemble avec le Chargé de projet afin de déterminer de possibles améliorations, d'éliminer les redondances et de suivre les tendances et les pratiques exemplaires de l'industrie en matière de vérifications et d'affaires connexes. iii. L'Entrepreneur doit proposer des améliorations au PAVD à faire examiner par le Chargé de projet et mettre en œuvre toutes les modifications et les améliorations à la suite de l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)
4.7.12	<p>Rapports normalisés du Programme d'audit et de vérification des demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit produire des rapports pour chacun des PAVD qui donnent des renseignements sur leur rendement, ainsi que des rapports pour le programme dans son ensemble (consulter l'Annexe A appendice 3). Tous les rapports applicables doivent comprendre, au minimum, les résultats détaillés des vérifications de toutes les Demandes erronées, des types d'erreurs et des montants en dollars qui y sont associés. ii. Tous les rapports de vérification doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT). L'Entrepreneur doit s'assurer que les rapports respectent les normes de production de rapports définies à l'article 4.9.6 de l'EDT.
4.7.13	<p>Rapport annuel du Programme d'audit et de vérification des demandes</p> <p>L'Entrepreneur doit élaborer un rapport de vérification annuel en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), conformément à l'article 4.9.4 de l'EDT. L'Entrepreneur doit présenter officiellement les constatations au Chargé de projet.</p>
4.7.14	<p>Sous-comité des services d'audit</p> <p>Conformément à l'article 2.14 de l'EDT, l'Entrepreneur doit s'assurer que ses représentants appropriés et les Experts en la matière appropriés participent aux réunions mensuelles du sous-comité des audits (par exemple, conférences téléphoniques, vidéoconférences ou autres options de réunion à distance acceptées par le Chargé de projet) avec le Chargé de projet pour examiner toutes les activités liées à la vérification et en discuter.</p>

4.8 Programme d'assurance de la qualité

Le Canada a besoin d'un Programme d'assurance de la qualité qui offre des activités continues d'évaluation et d'amélioration afin de favoriser des services de qualité à tous les intervenants en définissant des façons d'éliminer les causes du rendement insatisfaisant et d'intégrer les recommandations aux opérations, en plus de cerner des pratiques exemplaires et de les appliquer de manière uniforme à tous les services du RSSFP.

L'Entrepreneur doit maintenir un programme d'assurance qualité établi pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.8 de l'EDT) et fournir un Programme d'assurance de la qualité (AQ) continu, de la façon précisée ci-dessous.

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
4.8.1	<p>Programme d'assurance de la qualité</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mettre en œuvre et maintenir un Programme d'AQ et un document sur le Programme d'AQ (consulter l'article 3.8.1 ii) pour tous les services fournis aux termes du présent Contrat.</p> <p>ii. Le Programme d'AQ doit assurer l'exactitude, l'efficacité, la réceptivité, la ponctualité et l'accessibilité de tous les services et comprendre les composantes suivantes :</p> <p>a) les pratiques de formation, de surveillance et d'évaluation du personnel;</p> <p>b) les rapports de mesure du rendement quotidiens, hebdomadaires et mensuels, tels qu'ils sont précisés à l'article 4.8 de l'EDT;</p> <p>c) les contrôles visant à répondre aux exigences en matière de sécurité (consulter les articles 3.15 et 4.14 de l'EDT) et Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels (consulter les articles 3.13 et 4.13 de l'EDT).</p>
4.8.2	<p>Normes de communication</p> <p>L'Entrepreneur doit appliquer les normes suivantes à toutes les communications, qu'elles soient orales ou écrites (y compris les messages sécurisés de format libre, les lettres, les modèles et les notes afférentes aux relevés de Demandes), qui sont produites pour le RSSFP :</p> <p>i. Clarté – Tout le texte des documents doit être rédigé de sorte que le public visé puisse facilement le comprendre, en anglais et en français. Le texte doit être :</p> <p>a) facile à suivre;</p> <p>b) sans ambiguïté;</p> <p>c) organisé logiquement;</p> <p>d) concis et exempt de redondance;</p> <p>e) conforme aux règles de grammaire normales;</p> <p>f) exempt de fautes de frappe et d'orthographe;</p> <p>g) conforme au guide de style et aux lignes directrices en matière d'édition du gouvernement du Canada (consulter l'article 2.2 de l'EDT);</p> <p>h) disponible dans la langue officielle du choix du Membre (consulter l'article 4.8.3 de l'EDT).</p> <p>ii. Exhaustivité – Les documents doivent fournir le matériel requis pour répondre à l'exigence applicable de l'EDT.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> iii. Exactitude – Les faits présentés dans chaque document doivent être exacts. iv. Uniformité – Toutes les sections d'un document doivent être uniformes quant à l'organisation du format, à la terminologie et au style de document. v. Tous les produits de communication doivent être examinés par le réviseur interne de l'Entrepreneur avant leur livraison au Chargé de projet. Tous les rapports, les documents, les manuels et les produits de communication (à l'exception de la correspondance personnalisée aux Membres et aux Fournisseurs) qui sont destinés aux Membres, aux Fournisseurs ou au Chargé de projet doivent être approuvés par le Chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)
4.8.3	<p>Normes d'accessibilité et langues officielles</p> <p>L'Entrepreneur doit veiller au respect des normes d'accessibilité et des exigences en matière de langues officielles. (Consulter les articles 2.2 et 2.3 de l'EDT.)</p>
4.8.4	<p>Rapport opérationnel mensuel</p> <p>L'Entrepreneur doit produire et publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), au plus tard 7 Jours après la fin du mois, un rapport opérationnel mensuel exposant en détail son rendement du mois précédent par rapport aux mesures du niveau de service prévues dans le Contrat.</p>
4.8.5	<p>Rapport mensuel sur les plaintes et la rétroaction</p> <p>L'Entrepreneur doit produire et publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), au plus tard 7 Jours après la fin du mois, un rapport mensuel sur les plaintes et la rétroaction exposant en détail les questions et les préoccupations acheminées par les Membres par l'entremise des Centres de contact et au moyen de la messagerie sécurisée et de la correspondance. Une analyse et une ou plusieurs résolutions suggérées, s'il y a lieu, doivent également être présentées par l'Entrepreneur.</p>
4.8.6	<p>Vérifications de l'Assurance de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. À titre de composante du programme d'AQ, l'Entrepreneur doit mener, à la discrétion du Chargé de projet et à l'aide du processus d'autorisation de tâche, une Vérification du traitement des demandes, des Centres de contact et des activités de maintenance de système dans le but d'évaluer le rendement réel de l'Entrepreneur par rapport aux niveaux de service contractuels, aux contrôles de processus et aux procédures administratives consignées figurant dans le programme d'AQ et de cerner de possibles aspects à améliorer. ii. L'Entrepreneur doit communiquer au Chargé de projet les résultats de chaque Vérification de l'assurance de la qualité, et il doit inclure une analyse (par exemple, des analyses comparatives internes et avec l'industrie) et des recommandations d'améliorations qu'il convient d'apporter pour corriger les problèmes, réduire les coûts de fonctionnement et améliorer l'Avantage de services. Les résultats et l'analyse des vérifications doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), dans les 20 Jours suivant la date d'achèvement de la vérification.
4.8.7	<p>Contrôles internes</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit documenter, mettre en œuvre et maintenir des contrôles

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
	<p>internes adéquats afin de vérifier l'intégrité de tous les renseignements. Un contrôle interne désigne les mesures que prend un Entrepreneur afin d'atténuer les risques et d'atteindre les objectifs établis. Les contrôles sont nécessaires afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de protéger les actifs; b) de réduire le risque que des données financières et non financières puissent être inexactes ou corrompues; c) de réduire les conséquences potentielles d'erreurs dans les données financières et non financières; d) d'accorder l'autorisation appropriée pour les transactions et de respecter les politiques, les procédures, les lois et les règlements; e) d'assurer une utilisation économique et efficiente des ressources. <p>ii. Les contrôles internes ne se limitent pas aux activités ci-dessus et doivent suivre les normes de l'industrie et les principes de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA).</p>
4.8.8	<p>Exactitude et exhaustivité des données</p> <p>L'Entrepreneur doit vérifier l'exactitude et l'intégralité des données saisies et s'assurer que toutes les données transmises au Chargé de projet sont exactes et complètes.</p>
4.8.9	<p>Enquêtes sur la satisfaction des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit, au fur et à mesure qu'on le demande à l'aide du processus d'Autorisation de tâches, et en consultation avec le Chargé de projet, concevoir, élaborer et distribuer une enquête visant à mesurer la satisfaction des Membres à l'égard des services de l'Entrepreneur. On s'attend à ce qu'une enquête soit réalisée une fois par cycle de trois (3) ou quatre (4) ans. ii. L'enquête doit être principalement distribuée dans un format électronique et pouvoir être distribuée sur papier, au besoin. iii. L'enquête doit être bilingue, soit en anglais et en français, et porter sur la satisfaction des Membres à l'égard du RSSFP en général et sur l'interaction des Membres avec les services de l'Entrepreneur (y compris les services et le matériel de communication, l'inscription, l'administration et l'arbitrage des Demandes [c'est-à-dire, dans le format électronique et sur papier] et les domaines connexes). iv. L'enquête doit être distribuée à un Échantillon représentatif des personnes actives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) les Employés et les pensionnés; b) les Membres bénéficiant d'une Protection supplémentaire ou totale; c) les Membres bénéficiant d'une protection individuelle ou familiale; d) les Membres présentant des Demandes par toutes les voies électroniques ou encore sur papier; e) les Membres anglophones ou francophones; f) les Membres résidant dans des provinces ou des territoires différents (Protection supplémentaire). v. Le contenu de l'enquête sur la satisfaction des Membres doit être rédigé par l'Entrepreneur et soumis à l'examen du Chargé de projet. L'Entrepreneur doit modifier l'enquête à la Demande du Chargé de projet et obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant la distribution de l'enquête. La méthode de distribution de l'enquête sur la satisfaction des Membres doit être approuvée par le Chargé de projet.

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
	<p>vi. L'Entrepreneur doit distribuer l'enquête à un Échantillon statistiquement valide (ESV) de Membres au moment de l'enquête, en employant une méthode d'Échantillonnage aléatoire. L'ESV et la méthode d'Échantillonnage doivent être soumis à l'Approbation du chargé de projet.</p> <p>vii. Lorsque l'enquête n'est pas réalisée par l'Entrepreneur, le tiers qui la réalise au nom de l'Entrepreneur doit avoir obtenu une attestation de sécurité de la Direction des services de la sécurité du personnel et de la Division du filtrage de sécurité du personnel (anciennement appelées ensemble la DSIC) du Programme de sécurité des contrats (PSC). Toutes les données d'enquête doivent être stockées au Canada.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet un rapport fondé sur les résultats de l'enquête, comprenant une analyse (par exemple, une analyse comparative interne et par rapport à l'industrie, de même que des comparaisons avec les résultats d'enquête précédents) et des recommandations concernant des mesures correctives à prendre pour améliorer l'avantage des services. Le rapport doit être fourni au Chargé de projet et publié sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) dans les 60 jours suivant la date de clôture de l'enquête.</p>
4.8.10	<p>Enquêtes sur la satisfaction des Fournisseurs</p> <p>i. L'Entrepreneur doit, au fur et à mesure qu'on le demande, à l'aide du processus d'Autorisation de tâches, et en consultation avec le Chargé de projet, concevoir, élaborer et distribuer une enquête visant à mesurer la satisfaction des Fournisseurs à l'égard des services du RSSFP. On s'attend à ce qu'une enquête soit réalisée une fois par cycle de trois (3) ou quatre (4) ans.</p> <p>ii. L'enquête doit être distribuée aux Fournisseurs enregistrés dans un format approuvé par le Chargé de projet.</p> <p>iii. L'enquête doit être bilingue, soit en anglais et en français, et porter sur la satisfaction des Fournisseurs à l'égard du RSSFP en général et sur l'interaction des Fournisseurs avec les services de l'Entrepreneur (y compris les services et le matériel de communication, l'enregistrement, l'administration et l'arbitrage des Demandes, les vérifications et les domaines connexes).</p> <p>iv. L'enquête doit être distribuée à un Échantillon représentatif des personnes actives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les Fournisseurs anglais ou français; b) les Fournisseurs de services de pharmacies et de fournitures médicales et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique, et les services de Praticiens paramédicaux; c) les Fournisseurs qui sont en activité dans des provinces et des territoires différents. <p>v. Le contenu de l'enquête sur la satisfaction des Fournisseurs doit être rédigé par l'Entrepreneur et soumis à l'examen du Chargé de projet. L'Entrepreneur doit modifier l'enquête à la Demande du Chargé de projet et obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) avant la distribution de l'enquête. La méthode de distribution de l'enquête sur la satisfaction des Fournisseurs doit être approuvée par le Chargé de projet.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> vi. L'Entrepreneur doit distribuer l'enquête à un ESV de Fournisseurs au moment de l'enquête, en employant une méthode d'échantillonnage aléatoire. L'ESV et la méthode d'échantillonnage doivent être approuvés par le Chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.) vii. Lorsque l'enquête n'est pas réalisée par l'Entrepreneur, le tiers qui la réalise doit avoir obtenu une attestation de sécurité de la Direction des services de la sécurité du personnel et de la Division du filtrage de sécurité du personnel (anciennement appelées ensemble la DSIC) du PSC. Toutes les données d'enquête doivent être stockées au Canada. viii. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet un rapport fondé sur les résultats de l'enquête, comprenant une analyse (c'est-à-dire, une analyse comparative interne et par rapport à l'industrie, de même que des comparaisons avec les résultats d'enquête précédents) et des recommandations de mesures correctives ou d'améliorations à l'avantage des services. Le rapport doit être fourni au Chargé de projet et publié sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) dans les 60 Jours suivant la date de clôture de l'enquête.
4.8.11	Enquêtes externes ad hoc sur la satisfaction des membres <ul style="list-style-type: none"> i. Le Chargé de projet se réserve le droit de mener, aux frais du Canada et au besoin, une enquête externe ad hoc sur la satisfaction de Membres à l'égard des services de l'Entrepreneur, d'après un ESV de Membres. ii. L'Entrepreneur doit collaborer et donner accès en temps utile aux registres nécessaires pour mener de telles enquêtes sur la satisfaction des Membres. L'Entrepreneur doit apporter l'aide dont le Chargé de projet a besoin pour réaliser ces sondages. iii. L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet afin de résoudre les difficultés, s'il y a lieu, et donner suite aux recommandations formulées pendant les enquêtes, d'après un délai acceptable déterminé entre le Chargé de projet et l'Entrepreneur.
4.8.12	Enquêtes externes ad hoc sur la satisfaction des fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> i. Le Chargé de projet se réserve le droit de mener, aux frais du Canada et au besoin, une enquête externe ad hoc sur la satisfaction de Fournisseurs à l'égard des services de l'Entrepreneur, d'après un ESV de Fournisseurs. ii. L'Entrepreneur doit collaborer et donner accès en temps utile aux registres nécessaires pour mener de telles enquêtes sur la satisfaction des Fournisseurs. L'Entrepreneur doit apporter l'aide dont le Chargé de projet a besoin pour réaliser ces sondages. iii. L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet afin de résoudre les difficultés, s'il y a lieu, et donner suite aux recommandations formulées pendant les enquêtes, d'après un délai acceptable déterminé entre le Chargé de projet et l'Entrepreneur.
4.8.13	Vérification de la conformité externe <ul style="list-style-type: none"> i. Conformément au plan d'entreprise annuel accepté (consulter l'article 4.1.3 de l'EDT), le Chargé de projet mènera des vérifications externes afin de s'assurer que

4. Phase opérationnelle	
4.8 Programme d'assurance de la qualité	
No de réf.	Travail
	<p>L'Entrepreneur respecte les modalités du Contrat. Les vérifications peuvent comprendre une évaluation de la conformité avec les mesures des niveaux de service, les contrôles de processus et les procédures administratives documentées qui sont établies dans le programme d'AQ (consulter l'article 4.8.1 de l'EDT). Elles comprendront un examen d'un Échantillon représentatif du domaine vérifié (consulter l'article 4.8.13 v de l'EDT). Les vérifications seront menées par le Chargé de projet ou par un vérificateur externe désigné par le Chargé de projet.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit collaborer et donner accès en temps utile aux installations, aux fichiers, aux documents et aux registres applicables qui sont nécessaires à l'exécution de telles vérifications, ainsi qu'apporter l'aide dont le Chargé de projet a besoin pour achever ces vérifications.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit donner un accès en lecture seule à tous les systèmes et logiciels informatiques pertinents pour l'exécution de la vérification, avec le soutien d'une ressource désignée par l'Entrepreneur. Des documents détaillés sur le processus doivent aussi être fournis au vérificateur, qui peut les conserver à la suite de la vérification à titre de référence. L'Entrepreneur doit se soumettre aux demandes, par le vérificateur externe, de fourniture de documents supplémentaires pertinents pour la vérification, ce qui peut comprendre des imprimés informatiques.</p> <p>iv. Le Canada paiera pour les services d'un vérificateur externe au moyen d'une autorisation de tâche. L'Entrepreneur est le seul responsable de tous les autres coûts associés à la vérification, y compris la participation à la vérification et les coûts associés aux mesures correctives, s'il y a lieu, qui sont prises afin d'aborder des questions de conformité contractuelles qui sont relevées à la suite d'une vérification. Seul le Chargé de projet a le droit de désigner le vérificateur externe et le moment où la vérification peut être menée.</p> <p>v. Tout au long du Contrat, chacune des vérifications de la conformité externes suivantes peut être réalisée au moins une fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les vérifications des Demandes générales; b) les vérifications des Demandes ciblées; c) les vérifications des Centres de contact; d) les vérifications des processus de production de rapports et d'entreposage des données; e) les vérifications ciblées des communications avec les Membres. <p>vi. Conformément au plan d'entreprise annuel accepté (consulter l'article 4.1.3 de l'EDT), le Chargé de projet se réserve le droit de mener une vérification de tout autre domaine qui est relevé dans son Plan de vérification fondé sur les risques (PVFR).</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet afin de résoudre les difficultés, s'il y a lieu, et donner suite aux recommandations formulées pendant les vérifications de la conformité externes, d'après un délai acceptable déterminé entre le Chargé de projet et l'Entrepreneur.</p> <p>viii. Les vérifications des Demandes ciblées recevront une cote d'après une méthode formulée par le Chargé de projet. La méthode sera divulguée pendant la Phase de démarrage.</p>

4.9 Services de production de rapports

Le Canada a besoin que l'Entrepreneur fournisse une solution de Services de production de rapports vaste et approfondie permettant de faciliter la gestion du RSSFP et de soutenir le rendement de l'Entrepreneur. La solution de Services de production de rapports doit comprendre des Rapports standards annuels, ponctuels et prévus ainsi que des capacités de tableau de bord de gestion, auxquels le Chargé de projet peut accéder à l'aide d'un Site web sécurisé de rapports et de documentation dédié au RSSFP.

L'Entrepreneur doit maintenir les Services de production de rapports établis pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.9 du cahier des charges) et offrir des Services de production de rapports continus pour le RSSFP, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
4.9.1	<p>Services de production de rapports généraux</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir des Services de production de rapports du RSSFP. Les services doivent faciliter la gestion du RSSFP et permettre la vérification du rendement de l'Entrepreneur par rapport aux niveaux de service établis. Les services doivent, au minimum, inclure les composantes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) des rapports types; b) des rapports ad hoc et définis au préalable; c) des rapports annuels sur le Régime; d) des tableaux de bord de gestion; e) le Site web sécurisé de rapports et de documentation. ii. L'Entrepreneur doit fournir un soutien technique et administratif continu aux Utilisateurs autorisés qui ont besoin d'aide pour utiliser les Services de production de rapports.
4.9.2	<p>Rapports types</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir et publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) une série de rapports types sur le RSSFP (consulter l'Appendice 3 à l'annexe A, attaches 1 à 6 pour des exemples des rapports types requis) pour les Utilisateurs autorisés. On estime que de 100 à 120 rapports types seront requis pour répondre aux besoins administratifs, opérationnels et de gestion de régime du Chargé de projet. ii. L'Entrepreneur doit maintenir les fréquences de production de rapports établies pour chaque rapport (c'est-à-dire, quotidienne, mensuelle, trimestrielle, cumul de l'année, Année civile ou Année fiscale). Une fois que les fréquences de production de rapports sont établies pendant la Phase de démarrage (consulter l'article 3.9 de l'EDT), l'Entrepreneur doit générer les rapports types et les publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) conformément au calendrier établi. iii. Chaque rapport type doit être attribué à une catégorie de production de rapports précise, selon ce qui est déterminé pendant la Phase de démarrage, afin d'organiser, de stocker et de tenir à jour les rapports (consulter l'Appendice 3 de l'annexe A, pièces jointes 1 à 6). Exemples de catégories de production de rapports <ul style="list-style-type: none"> a) Rapports de vérification b) Rapports d'enquête confidentiels c) Rapports de Demande d) Rapports financiers

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> e) Rapports de gestion et opérationnels f) Rapports de population <ul style="list-style-type: none"> iv. Tous les rapports types doivent être produits et offerts dans divers formats (par exemple, Excel, PDF). Les formats de rapport doivent être compatibles aux versions logicielles utilisées par le Chargé de projet. v. Une fois que les rapports ont été validés et affichés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) par l'Entrepreneur, ils ne peuvent être modifiés sans avoir obtenu l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.) vi. L'Entrepreneur doit s'assurer que l'accès à tous les rapports ou la transmission de ceux-ci respecte les lois et les lignes directrices applicables sur la protection des Facteurs de la vie privée et des renseignements personnels et la sécurité. (Consulter les articles 3.13, 3.15, 4.9 et 4.13 de l'EDT.) vii. Tous les rapports types doivent demeurer sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) jusqu'à ce que le Chargé de projet en autorise le retrait. viii. L'Entrepreneur doit rencontrer les niveaux de services suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) Pour les rapports types quotidiens : d'ici 8 h (HNE) le lendemain b) Pour les rapports types mensuels et depuis le début de l'exercice : dans les 7 Jours suivant la fin de la période couverte par les rapports c) Pour les rapports types trimestriels : dans les 14 Jours suivant la fin de la période couverte par les rapports d) Pour tous les rapports standard : précision de 100 % fournie dans un délai d'un trimestre.
4.9.3	<p>Production de rapports ad hoc et prédéfinis</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un Système de production de rapports ad hoc, y compris des interrogations sur les rapports ad hoc et prédéfinis, afin de répondre aux besoins en matière de production de rapports et d'analyse et d'aider le Chargé de projet à gérer et à administrer le RSSFP. ii. L'Entrepreneur doit maintenir un ensemble d'éléments de données et de jeux de données du RSSFP (consulter l'Appendice 4 à l'annexe A, Éléments des données du RSSFP), y compris les valeurs associées et les conventions d'appellation. iii. L'Entrepreneur doit rendre accessibles tous les éléments de données du RSSFP regroupés de façon logique dans des ensembles de données appropriés (consulter l'Appendice 4 de l'annexe A, Éléments de données du RSSFP) de façon que les Utilisateurs autorisés puissent produire efficacement des rapports ad hoc. Des exemples d'ensembles de données de rapports ad hoc comprennent : les Demandes, le Fournisseur, les finances, l'audit, et les renseignements sur les Membres et les Personnes à charge. Le Système de production de rapports ad hoc doit permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder à tous les éléments de données du RSSFP au moment de l'élaboration, de l'exécution et de la sauvegarde d'interrogations.

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>iv. L'Entrepreneur doit fournir un Système de production de rapports ad hoc qui, au minimum, offre les fonctions et les capacités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Inclure une fonction de production de rapports ad hoc dans le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), qui offre aux Utilisateurs autorisés un accès en ligne à toutes les données du RSSFP en vue de créer des interrogations qui produisent les rapports et les sorties de données souhaités. b) Afficher avec exactitude toutes les données du RSSFP et utiliser les noms de tableaux, les noms de colonnes et les valeurs de champs qui font état de la terminologie du RSSFP (consulter l'article 3.8 et 4.8 de l'EDT) c) Inclure des capacités d'interrogation robustes, des fonctions conviviales de formatage de rapports (tableaux, graphiques, etc.), une sécurité et fonction du système qui permet aux Utilisateurs autorisés de produire efficacement des rapports et des sorties de données. Le Système de production de rapports ad hoc doit permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder de manière efficiente aux données du RSSFP stockées dans les installations de l'Entrepreneur et de générer des rapports et des données de sortie à partir de ces données. d) Effectuer des mises à jour quotidiennes de tout l'historique des Demandes du RSSFP et de tous les autres renseignements liés (par exemple, données sur les Membres, les Personnes à charge et les Fournisseurs). e) Permettre le téléchargement efficient de données volumineuses (par exemple, une année complète d'historique de Demandes au titre du RSSFP) dans divers formats (par exemple, Excel, XML, CSV) proposés par l'Entrepreneur et approuvés par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). Les formats de rapport doivent être compatibles aux versions logicielles utilisées par le Chargé de projet. Les données volumineuses aux fins de téléchargement sont définies comme la capacité de télécharger jusqu'à cinq ans de toutes les transactions de Demandes de paiement pour des soins de santé. Pour répondre à cette exigence, l'Entrepreneur peut proposer une solution de rechange outre le Système de production de rapports ad hoc. Les solutions, quelles qu'elles soient, doivent être accessibles au Chargé de projet par l'intermédiaire du Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) f) Permettre aux Utilisateurs autorisés de lancer des interrogations en temps réel ainsi que des interrogations prévues au calendrier. La fonction doit permettre à l'utilisateur d'ouvrir et d'enregistrer les sorties de données lorsque l'interrogation est achevée. Les données de sortie des interrogations doivent, au minimum, être accessibles dans le système et pour être téléchargées en formats Excel, XML, CSV et PDF. g) Permettre aux Utilisateurs autorisés de créer, de modifier, d'enregistrer et de stocker les interrogations dans des dossiers personnels du système. De plus, permettre aux Utilisateurs autorisés de rendre les interrogations figurant dans les dossiers partagés accessibles à d'autres Utilisateurs autorisés, selon les droits attribués aux utilisateurs. h) Fournir une liste des valeurs pour chaque champ de données applicable et widget de calendrier pour chaque champ de date afin de permettre de construire des interrogations plus intuitives. i) Le tout est mis à jour sans coût supplémentaire pour le Canada lorsqu'il le faut

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>pour fonctionner avec la version la plus récente disponible qui est compatible avec les systèmes du Chargé de projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> v. L'Entrepreneur doit maintenir une série d'interrogations définies au préalable. Les interrogations prédéfinies exigent que les utilisateurs saisissent des paramètres de rapports clés (par exemple, période de production de rapports, numéro de Fournisseur, le numéro d'identification du médicament) afin d'exécuter l'interrogation et de produire le rapport requis. L'Entrepreneur doit apporter des changements aux interrogations existantes définies au préalable ou ajouter de nouvelles interrogations définies au préalable au Service de production de rapports, selon les indications du Chargé de projet. vi. L'Entrepreneur doit donner accès au Système de production de rapports ad hoc à jusqu'à 50 Utilisateurs autorisés. vii. L'Entrepreneur doit maintenir et rendre accessible, aux fins de l'établissement de rapports ad hoc, les dix (10) années civiles les plus récentes de l'historique des Demandes au titre du RSSFP et toutes les données à l'appui du Fournisseur actuel (consulter l'article 3.15.4 de l'EDT). Cela doit comprendre les données historiques complètes des Avantages, avec des valeurs maximales de fréquence ou de durée de vie qui s'étendent au-delà de dix (10) ans. viii. À partir du début de la Phase opérationnelle, toutes les données au-delà de la période de conservation de dix (10) ans (consulter l'article 4.15.2 de l'EDT) peuvent être archivées par l'Entrepreneur chaque année et doivent être rendues accessibles au Chargé de projet par l'intermédiaire du Système de production de rapports ad hoc. ix. La fonction du Système de production de rapports ad hoc doit être accessible en tout temps, sauf pendant la période d'entretien ou de renouvellement établie à l'article 4.12.1 de l'EDT. L'Entrepreneur doit surveiller le système et prendre les mesures appropriées pour assurer une performance du système qui est stable. x. L'Entrepreneur doit fournir une optimisation continue de la performance du Système de production de rapports ad hoc en collaboration avec le Chargé de projet. xi. L'Entrepreneur doit rencontrer les niveaux de services suivants: Rendre disponible et mettre à jour le Système de production de rapports ad hoc et prédéfinis approuvé par le Chargé de projet dans les fréquences et les délais approuvés.
4.9.4	<p>Rapports annuels du régime</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit produire et tenir à jour une série de rapports annuels sur le Plan de la manière établie plus en détail ci-dessous. Des exemples de contenu du rapport annuel du régime comprennent des renseignements en tableaux et graphiques, une analyse écrite, des opinions d'experts, des références de l'industrie, des tendances historiques, des analyses prévisionnelles et des recommandations clés proposées par l'Entrepreneur qui sont personnalisées et appropriées au RSSFP. ii. Les rapports annuels sur le Régime doivent être publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) iii. L'Entrepreneur doit livrer une version préliminaire de chaque rapport annuel sur le Régime au Chargé de projet en vue d'un examen au plus tard 30 Jours avant la publication sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>l'article 4.9.9 de l'EDT). L'Entrepreneur doit intégrer les changements requis, s'il y a lieu, et publier les rapports annuels finaux sur le Régime conformément au calendrier accepté, sauf indication contraire par le Chargé de projet.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit travailler avec le Chargé de projet afin de mettre en œuvre les recommandations acceptées qui sont précisées dans les rapports annuels sur le Régime à l'intérieur d'un délai déterminé entre le Chargé de projet et l'Entrepreneur.</p> <p>v. Les rapports annuels sur le Régime doivent être disponibles, au minimum, dans les formats Word et PDF, ou encore dans d'autres formats approuvés par le Chargé de projet. Les formats de rapport doivent être compatibles aux versions logicielles utilisées par le Chargé de projet.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit présenter officiellement au Chargé de projet toutes les constatations des rapports annuels sur le Régime. Les soumissions doivent être effectuées dans un délai et un emplacement de la région de la capitale nationale dont on convient avec le Chargé de projet.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit s'assurer, au minimum, que les rapports annuels du régime suivants sont fournis :</p> <p>a) Rapport annuel sur les opérations financières</p> <p>Ce rapport, au minimum, doit fournir des renseignements sommaires et détaillés de toutes les statistiques de traitement des Demandes pertinentes du RSSFP et les données de population pour les Membres, les Personnes à charge et les Demandeurs. Le rapport doit également inclure une analyse détaillée des Demandes annuelles, des montants payés et des renseignements sur la population au moyen de tables, de tableaux et de graphiques. Le rapport doit par ailleurs inclure des renseignements clés sur les changements au régime, les définitions, les jalons et d'autres renseignements en vue d'aider le Chargé de projet à comprendre le rapport et à l'interpréter.</p> <p>b) Rapport annuel du Programme d'audit et de vérification des Demandes</p> <p>Ce rapport, au minimum, doit fournir des détails de toutes les activités du Programme d'audit et de vérification des Demandes, y compris les renseignements de recouvrement, les taux d'erreur, les enquêtes et les résultats d'améliorations au programme mises en œuvre au préalable. Le rapport doit également inclure une analyse détaillée, des jalons et des recommandations en fonction du rendement du programme et des pratiques exemplaires de l'industrie pour les modifications proposées au programme.</p> <p>c) Rapport annuel de conseils et d'examen stratégique opérationnel</p> <p>Ce rapport doit fournir, au minimum, des renseignements sur les pratiques exemplaires et tendances en matière d'Avantages de santé publiques et privées, déterminer les écarts entre le RSSFP et l'industrie en plus d'options pour l'harmonisation en vue de déterminer des possibilités afin d'améliorer la conception et la gestion du RSSFP.</p> <p>d) Rapport annuel sur les annulations et les rejets des Demandes</p> <p>Ce rapport doit décrire, au minimum, les taux d'annulation et de rejet, et les causes, par type d'Avantage et méthode de soumission des Demandes, présenter les normes de référence de l'industrie et présenter une analyse approfondie, y compris des solutions adaptées et les résultats d'améliorations mises en œuvre</p>

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>précédemment dans le but de réduire les taux d'annulation et de rejet pour le RSSFP.</p> <p>e) Rapport annuel d'analyse des taux de cotisation</p> <p>Ce rapport doit présenter, au minimum, des calculs et une analyse approfondie, y compris les ajustements et les hypothèses appropriés pour estimer les taux de cotisation futurs des Membres au Régime. L'analyse doit viser tous les groupes de Membres, les niveaux de protection des Hôpitaux et les types de protection pour les types de Protection supplémentaire et totale du Régime, ainsi qu'appliquer les facteurs appropriés pour estimer les coûts du Régime (dépenses, coûts d'administration et taxes). Le Chargé de projet fournira à l'Entrepreneur la formule de partage des coûts établie qui doit être utilisée pour effectuer les calculs faisant partie de l'analyse des taux de cotisation.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit respecter le niveau de service suivant (qui doit être signalé au responsable du projet) :</p> <p>Les rapports annuels du plan doivent être affichés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation dans les 90 jours suivant la fin de la période couverte par les rapports.</p>
4.9.5	<p>Tableaux de bord de gestion</p> <p>i. L'Entrepreneur doit fournir une série de tableaux de bord de gestion qui sont accessibles aux Utilisateurs autorisés par l'intermédiaire du Site web sécurisé de rapports et à la documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT). Il est attendu qu'entre 15 et 25 tableaux de bord de gestion seront requis afin de répondre aux besoins initiaux du Chargé de projet.</p> <p>ii. Chaque tableau de bord de gestion doit être attribué à une catégorie précise, déterminée pendant la Phase de démarrage, afin d'organiser, de stocker et de maintenir à jour les tableaux de bord de gestion. Des exemples de catégories de tableaux de bord de gestion comprennent, au minimum, les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les vérifications; b) les enquêtes confidentielles; c) le traitement des Demandes; d) les finances; e) la gestion et les opérations; f) la population. <p>iii. Les tableaux de bord de gestion permettront au Chargé de projet d'accéder aux modèles de tableaux de bord déterminés au préalable indiquant des renseignements clés du RSSFP et des indicateurs de rendement. Ces tableaux de bord de gestion doivent permettre une personnalisation simple des affichages visuels et graphiques (par exemple, graphiques à bandes, graphiques à secteurs).</p> <p>iv. Les tableaux de bord de gestion doivent permettre l'affichage de renseignements mensuels, trimestriels, annuels, depuis le début de l'Année fiscale et à un moment précis du RSSFP. Les tableaux de bord de gestion doivent avoir la souplesse de permettre une personnalisation des champs de données et des périodes de production de rapports.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit fournir les fonctions permettant de sauvegarder et de télécharger les modèles de tableau de bord et les tableaux de bord remplis dans</p>

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>divers formats (par exemple, PDF, PowerPoint) proposés par l'Entrepreneur et approuvés par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). Les formats de rapport doivent être compatibles aux versions logicielles utilisées par le Chargé de projet.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit rencontrer les niveaux de service suivants :</p> <p>Mettre à disposition et mettre à jour tous les tableaux de bord de gestion approuvés par le Chargé de projet dans les fréquences et les délais approuvés.</p>
4.9.6	<p>Normes de production de rapports</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit se conformer aux normes de production de rapports, établies pendant la Phase de démarrage, qui s'appliquent à chaque composante de production de rapports. ii. Tous les livrables des Services de production de rapports du RSSFP doivent, au minimum, respecter les normes suivantes, s'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> a) Tous les renseignements contenus dans chacune des composantes de production de rapports doivent respecter les exigences en matière de protection des renseignements personnels indiquées à l'article 4.13 de l'EDT. b) Les identificateurs personnels (par exemple, le nom du participant, la date de naissance) doivent être dépersonnalisés afin de protéger la protection des renseignements personnels des personnes pendant la création d'un rapport et l'impression ou l'exportation de données aux fins de l'établissement de rapports. La dépersonnalisation doit être réalisée au moyen d'un processus qui masque les identificateurs personnels et qui garantit que les renseignements masqués ne peuvent être décodés pour révéler les renseignements originaux. L'Entrepreneur doit tenir un fichier de Concordances entre les deux jeux de données d'identification. Aux fins de l'établissement de rapports, le masquage doit être fait de manière que tous les renseignements personnels liés à chaque participant soient constamment mis à jour pour toute la période au cours de laquelle il est visé par le RSSFP. c) Tous les rapports doivent être datés, être soumis au contrôle des versions, utiliser la terminologie du RSSFP et être uniformes dans leur mise en page (par exemple, numéro du rapport, titres du rapport, numérotation de pages). d) Toutes les données contenues dans chacune des composantes de Services de production de rapports doivent être exactes, équilibrées et comporter une uniformité interne (par exemple, les totaux des rapports mesurant le même résultat produisent des résultats identiques pour tous les rapports). e) Toutes les erreurs et les anomalies de données relevées dans toutes les composantes des rapports doivent être communiquées au Chargé de projet. Toutes les erreurs doivent être corrigées par l'Entrepreneur en temps utile et sans coût supplémentaire pour le Canada. f) Les rapports qui sont publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) qui comportent des erreurs doivent être retirés du site et remplacés par les rapports corrigés incluant une version établie et des dates de production de rapports afin d'indiquer que le rapport a été republié. Sur une base exceptionnelle, le Chargé de projet pourrait exiger que les deux versions du rapport demeurent publiées dans le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>g) Tous les livrables du rapport doivent être produits sans nuire au rendement des services de traitement et de paiement des Demandes et d'autres fonctions administratives essentielles du RSSFP.</p>
4.9.7	<p>Modifications aux composantes de production de rapports</p> <ul style="list-style-type: none"> i. À la suite de la Date opérationnelle, une période d'examen de 6 mois s'appliquera après la publication initiale de chaque rapport sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) afin de permettre au Chargé de projet de mener une évaluation des composantes des rapports une fois que ceux-ci auront été remplis des données réelles sur le RSSFP. ii. Cette période d'examen s'applique de façon distincte à chaque cycle de production de rapports (c'est-à-dire, 6 mois après chaque rapport mensuel, trimestriel et annuel). iii. Pendant ces périodes d'examen, l'Entrepreneur doit mettre en œuvre des changements aux composantes des rapports à la demande du Chargé de projet. Des exemples de changements comprennent, sans s'y limiter, des modifications aux éléments de données, la fréquence des composantes de production de rapports, le retrait ou le remplacement de rapports et de tableaux de bord dans le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT). L'Entrepreneur doit mettre en œuvre les modifications demandées selon l'échéancier convenu sans frais supplémentaires pour le Canada.
4.9.8	<p>Publication des rapports</p> <p>L'Entrepreneur doit publier tous les rapports sur le RSSFP sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p>
4.9.9	<p>Site web sécurisé de rapports et de documentation</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un Site web sécurisé de rapports et de documentation qui est entièrement opérationnel et accessible en tout temps, à l'exception des périodes de maintenance précisées à l'article 3.12.2 et 4.12.1 de l'EDT. ii. La mise en page et la structure du Site web sécurisé de rapports et de documentation doivent être conviviales, permettre d'y naviguer aisément et comprendre des caractéristiques de soutien de site web. iii. Le Site web sécurisé de rapports et de documentation doit fournir des fonctions qui permettent aux Utilisateurs autorisés de sélectionner et/ou de saisir des paramètres au moment d'accéder à des composantes de rapports précises. Les paramètres disponibles propres aux rapports types doivent inclure, au minimum, la fréquence de rapports, les dates de rapports et le format du rapport. iv. L'Entrepreneur doit donner accès aux Utilisateurs autorisés. Jusqu'à 50 Utilisateurs autorisés devront accéder à tous les services de rapports, et jusqu'à 50 Utilisateurs autorisés devront accéder à tous les Services de production de rapports, à l'exception de l'établissement de rapports ad hoc et définis au préalable. v. L'Entrepreneur doit tenir une liste de comptes d'Utilisateurs autorisés et de droits

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>d'accès individuels précisés par le Chargé de projet. Cette liste doit être rendue accessible aux Utilisateurs autorisés par l'intermédiaire du Site web sécurisé de rapports et de documentation. Pour chaque composante de rapport, ainsi que chaque rapport ou catégorie de rapport, l'Entrepreneur doit ajouter des utilisateurs à des groupes de rapports ou des rapports en particulier, les y modifier ou les en retirer, selon leurs droits d'accès, au plus tard 2 jours après en avoir reçu la Demande par le Chargé de projet.</p> <p>vi. Le Site web sécurisé de rapports et de documentation doit répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité, de langues officielles, de protection des renseignements personnels et des exigences de sécurité définies dans le Contrat (consulter les articles 2.2, 2.3, 4.13 et 4.14 de l'EDT, respectivement).</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit respecter le niveau de service suivant (qui doit être signalé au Chargé du projet) :</p> <p>Le Site web sécurisé de rapports et de documentation doit être pleinement fonctionnel et accessible au Chargé du projet à tout moment, à l'exception des périodes de maintenance spécifiées.</p>
4.9.10	<p>Formation en services de rapports sur le RSSFP</p> <p>i. L'Entrepreneur doit fournir un programme de formation à l'intention de tous les Utilisateurs autorisés identifiés qui englobe chaque composante des Services de production de rapports sur le RSSFP. L'Entrepreneur doit assumer tous les coûts rattachés à l'élaboration et à la présentation de toute la formation, y compris, au minimum, la fourniture de tout le matériel de formation pertinent.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que l'environnement de formation utilise les données et la terminologie du RSSFP et reproduit tous les aspects des Services de production de rapports sur le RSSFP. L'environnement de formation doit simuler l'environnement de production.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit élaborer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), tout le matériel de formation, y compris le programme de cours, les manuels de l'utilisateur, le calendrier proposé ainsi que les noms et les qualifications des instructeurs, au plus tard 25 jours avant la formation.</p> <p>iv. Le programme de formation doit comprendre une formation sur l'utilisation du Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), y compris l'ouverture de session, la navigation, les préférences et l'accès aux composantes de production de rapports. De plus, la formation doit porter entre autres sur les procédures permettant d'accéder aux rapports types et aux rapports annuels sur le Régime, de les enregistrer et de les télécharger.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit livrer le programme de formation en Services de production de rapports sur le RSSFP au personnel du Chargé de projet au plus tard 30 jours après la Date opérationnelle à un moment acceptable tant pour le Chargé de projet que pour l'Entrepreneur.</p> <p>vi. L'Entrepreneur doit offrir des séances de formation en personne dans la région de la capitale nationale, dans un emplacement fourni par l'Entrepreneur, pour un maximum de 50 Utilisateurs autorisés.</p> <p>vii. L'Entrepreneur doit offrir une formation complète sur le Système de production</p>

4. Phase opérationnelle	
4.9 Services de production de rapports	
No de réf.	Travail
	<p>de rapports ad hoc qui est interactive et transmet aux utilisateurs l'ensemble de compétences nécessaire pour se charger avec efficience d'extraire de l'information et de générer des solutions de rapport générales. La formation doit porter, au minimum, sur les techniques d'interrogation, l'utilisation d'éléments de données, les données de sortie des systèmes et les pratiques exemplaires.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit offrir une formation complète sur les tableaux de bord de gestion qui porte, au minimum, sur les procédures à suivre pour accéder aux tableaux de bord, la sélection de paramètres, la personnalisation et l'exportation des données de sortie, ainsi que les pratiques exemplaires.</p> <p>ix. L'Entrepreneur doit préparer et livrer une formation de suivi en personne, comme demandé par le Chargé de projet durant la phase opérationnelle. Une formation de suivi peut être requise afin de tenir compte de nouvelles versions du système existant de production de rapports, de l'adoption d'un nouveau Système de production de rapports ou de modifications au système de l'Entrepreneur qui auront une incidence sur la capacité du Chargé de projet à utiliser le Système de production de rapports ad hoc ou les tableaux de bord de gestion.</p>
4.9.11	<p>Examen annuel des Services de production de rapports sur le RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit rencontrer chaque année le Chargé de projet afin d'examiner les composantes existantes des Services de production de rapports sur le RSSFP, d'examiner des possibilités d'améliorer la qualité de l'information et de cerner des solutions de production de rapports améliorées.</p>
4.9.12	<p>Sous-comité des Services de production de rapports</p> <p>Conformément à l'article 2.14 de l'EDT, l'Entrepreneur doit s'assurer que les représentants appropriés de l'Entrepreneur et les Experts en la matière appropriés participent aux réunions mensuelles du sous-comité des Services de production de rapports (par exemple, réunions en personne, téléconférences, vidéoconférences ou autres options convenues de réunion à distance) avec le Chargé de projet pour examiner les enjeux de traitement de production de rapports et les traiter, en plus de discuter des améliorations possibles aux composantes de production de rapports.</p>

4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres

Les Services de communication et d'information destinés aux membres ont pour objectif de fournir une solution qui facilite la communication de renseignements liés au RSSFP et des Demandes aux Membres par de multiples voies.

L'Entrepreneur doit fournir des Services sécurisés continus de communication et d'information aux Membres, comme il est précisé ci-dessous :

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
4.10.1	<p>Centre de contact des membres</p> <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit exploiter et maintenir un Centre de contact sans frais des Membres au RSSFP, accessible de partout en Amérique du Nord et à frais virés dans le reste du monde, afin d'offrir des services de qualités égales en anglais et en français aux Membres. Les services du Centre de contact des membres doivent être disponibles du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale de l'appelant, au Canada). L'Entrepreneur doit assurer la présence de représentants anglophones et francophones dans le Centre de contact au cours des heures de services indiquées pour s'assurer que les Membres reçoivent le même niveau de service, peu importe la langue officielle demandée.ii. Le Centre de contact doit fournir un message d'accueil normalisé informant les Membres du temps d'attente prévu et de la façon dont les Membres peuvent obtenir plus de renseignements sur le RSSFP.iii. Le personnel du Centre de contact doit authentifier chaque appelant, et fournir aux Membres des renseignements à jour, y compris, au minimum : la protection, l'admissibilité des Avantages et des services du régime, l'aide avec les Services numériques aux membres au RSSFP, les renseignements sur l'Adhésion préalable ainsi que les renseignements sur les services de traitement et de paiement des Demandes de remboursement au titre du RSSFP.iv. L'Entrepreneur doit consigner tous les appels en plus de saisir toutes les données d'appels obtenues au moyen du Centre de contact des membres, y compris, au minimum, les sujets d'appels, les détails des appels, les renseignements sur le participant ou la Personne à charge, la résolution ou les renseignements fournis à l'appelant (consulter l'article 4.15 de l'EDT). Tous les registres téléphoniques doivent être mis à la disposition du Chargé de projet sur Demande.v. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour toutes les mises à jour des scripts utilisés dans le Centre de contact des membres avant de les utiliser.vi. L'Entrepreneur doit déclarer le rendement du Centre de contact (consulter l'article 4.8.4 de l'EDT) par rapport aux niveaux de service établis ci-dessous.vii. L'Entrepreneur doit soumettre et publier des rapports du Centre de contact au Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter les articles 4.9.2 et 4.9.9 de l'EDT et l'Annexe A appendice 3).viii. L'Entrepreneur doit rencontrer les exigences de niveaux de service (rapport mensuel) suivants :<ul style="list-style-type: none">a) Envoi de 70 % des appels acheminés à la réponse vocale interactive (RVI) (s'il y a lieu) en moins de 20 secondesb) Réponse à 70 % des appels en moins de 20 secondes

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> c) Abandon de 3 % des appels en moins de 30 secondes d) Résolution dès le premier appel dans 85% des cas e) Taux d'accessibilité de 99.0 % du Centre de contact f) Expédition de 100 % des formulaires de Demande en 1 jour ou moins suivant la demande du Membre
4.10.2	<p>Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir un Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale qui comprend un numéro de téléphone nord-américain sans frais dédié. Le Centre de contact doit être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, et le service doit être offert en anglais et en français. L'Entrepreneur doit assurer la présence de représentants anglophones et francophones dans le Centre de contact au cours des heures de services indiquées pour s'assurer que les Membres reçoivent le même niveau de service, peu importe la langue officielle demandée. ii. L'Entrepreneur doit accepter les appels des : <ul style="list-style-type: none"> a) Participants bénéficiant d'une Protection supplémentaire doivent contacter le Centre de contact pour l'assistance voyage d'urgence et la Protection totale en cas d'urgence médicale lors d'un voyage à l'extérieur de leur province de résidence ou à l'extérieur du Canada. b) Membres avec la Protection totale, doivent communiquer avec le Centre de contact de l'assistance de voyage pour obtenir des renseignements à jour, y compris, au minimum, la couverture, l'admissibilité aux prestations et aux services du Régime, l'aide relative aux Services numériques pour les Membres du RSSFP, des renseignements sur l'Adhésion préalable, ainsi que des renseignements sur le Service de traitement et paiement des demandes du RSSFP. iii. Le personnel du Centre de contact doit authentifier chaque appelant. iv. L'Entrepreneur doit avoir un accès direct à des experts en médecine pour déterminer les mesures appropriées à prendre dans chaque cas particulier (par exemple, évacuation sanitaire) et, sur demande, pour aider au triage médical. v. L'Entrepreneur doit communiquer avec les professionnels de la santé dans la langue parlée dans la région où le participant voyage. vi. Sur Demande, l'Entrepreneur doit faire un suivi auprès de l'appelant dans un délai d'une heure suivant le contact initial, dans les cas d'Assistance voyage d'urgence. vii. L'Entrepreneur doit immédiatement informer le Chargé de projet de tout enjeu urgent ou qui est transmis à l'échelon supérieur de façon que le Chargé de projet puisse fournir une orientation appropriée. viii. L'Entrepreneur doit consigner tous les appels et saisir toutes les données d'appels obtenues au moyen du Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection totale, y compris, au minimum, les sujets d'appels, les détails des appels, les renseignements sur le participant ou la Personne à charge, la résolution ou les renseignements fournis à l'appelant. (Consulter l'article 4.15 de l'EDT). Tous les registres et les enregistrements téléphoniques doivent être mis à la disposition du Chargé de projet sur Demande. ix. L'Entrepreneur doit déclarer le rendement du Centre de contact (consulter l'article 4.8.4 de l'EDT) par rapport aux niveaux de service établis ci-dessous. Le rendement du Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de Protection

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<p>totale sera saisi et déclaré séparément de tout autre Centre de contact du RSSFP. Les appels d'Assistance voyage d'urgence et les appels de Membres ayant une Protection totale seront également saisis et déclarés séparément.</p> <p>x. L'Entrepreneur doit soumettre et publier des rapports du Centre de contact au Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter les articles 4.9.2 et 4.9.9 de l'EDT et l'Annexe A appendice 3).</p> <p>xi. L'Entrepreneur doit rencontrer les exigences de niveaux de service (rapport mensuel) suivants :</p> <p><u>Protection totale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Envoi de 70 % des appels acheminés à la RVI (s'il y a lieu) en moins de 20 secondes b) Réponse à 70 % des appels en moins de 20 secondes c) Abandon de 5 % des appels en moins de 30 secondes d) Résolution dès le premier appel dans 85 % des cas e) Taux d'accessibilité de 99,0 % du Centre de contact f) Un retour d'appel est effectué en moins de 24 heures pour 90 % des appels qui en exigent en. g) 100% des formulaires de Demande envoyés par courrier ≤ 1 jour sur demande du membre <p><u>Assistance voyage d'urgence</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Envoi de 70 % des appels acheminés à la RVI (s'il y a lieu) en moins de 20 secondes b) Réponse à 70 % des appels en moins de 20 secondes c) Abandon de 5 % des appels en moins de 30 secondes d) Taux d'accessibilité de 99.9 % du Centre de contact e) Un retour d'appel est effectué en moins de 1 heure pour 90 % des appels qui en exigent en. f) 100% des formulaires de réclamation envoyés par courrier ≤ 1 Jour sur demande du Membre.
4.10.3	<p>Services numériques aux membres du RSSFP</p> <p>i. L'Entrepreneur doit gérer et maintenir les Services numériques aux membres au RSSFP, ce qui comprend, au minimum, un Site web des membres au RSSFP qui est accessible à l'aide de divers appareils électroniques. Tous les renseignements ne doivent être liés qu'au RSSFP. Les Services numériques aux membres au RSSFP doivent permettre aux Membres d'accéder de manière sécurisée à leurs renseignements personnels et à des renseignements généraux. Ils comprennent, sans toutefois s'y limiter, les renseignements et/ou fonctions qui suivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la soumission de Demandes numériques pour les Membres (Consulter l'article 4.3 de l'EDT pour des exigences propres au traitement des Demandes); b) l'outil d'Adhésion préalable, lequel comprend, au minimum, le processus d'Adhésion préalable et la capacité pour que les Membres ajoutent et mettent à jour des renseignements sur ce qui suit (Consulter l'article 4.4 de l'EDT) : <ul style="list-style-type: none"> a. renseignements sur le participant, b. renseignements sur le dépôt direct, c. coordination des renseignements sur les Avantages,

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> d. renseignements sur la Personne à charge, e. numéro de téléphone, f. adresse de courriel; <ul style="list-style-type: none"> c) les mises à jour aux Membres sur les changements liés au RSSFP; d) le statut et l'historique des Demandes personnelles; e) la capacité de présenter des documents et d'y accéder pour toutes les Demandes; f) la capacité d'imprimer la Carte d'Avantages du Membre et d'y accéder (consulter l'article 3.10.7 ii) de l'EDT); g) les avis de Bulletins pour les nouveaux Membres, les changements ou les ajouts au Régime, les changements de système, le relevé des Demandes et l'état de traitement des Demandes; h) la recherche de médicaments; i) la recherche de Fournisseurs; j) les renseignements sur le statut de la protection; k) un outil de recherche des Avantages qui comprend une description des dépenses couvertes, y compris les maximums des Avantages et la protection restante disponible, ainsi qu'une liste des limites raisonnables et habituelles du RSSFP; l) une fonction de clavardage en temps réel; m) la messagerie Web sécurisée (c'est-à-dire, le courriel); n) une liste de Fournisseurs Désinscrits et Désenregistrés; o) une ligne de signalement sans frais confidentiellement, accessible partout en Amérique du Nord, et une adresse de courriel permettant aux Membres de signaler les pratiques de facturation inappropriées ou les suspicions de fraude; p) des formulaires de Demande du RSSFP et des formulaires de Demande du RSSFP de l'extérieur de la province remplis au préalable, à remplir et en blanc; q) des questions fréquemment posées; r) des états des revenus aux fins de l'impôt sur le revenu. <ul style="list-style-type: none"> ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Services numériques aux membres du RSSFP sont entièrement accessibles aux personnes de toutes les capacités, en conformité avec l'article 2.2 de l'EDT. iii. L'Entrepreneur doit s'assurer que la solution de Services numériques aux membres du RSSFP est dynamique et peut donc être accédée à l'aide de divers appareils électroniques (par exemple, appareil mobile, ordinateur de bureau). iv. La solution de l'Entrepreneur doit maintenir la capacité pour le Membre de recevoir ses justificatifs d'identité d'ouverture de session (par exemple, le nom d'utilisateur et le mot de passe) par voie électronique, en plus d'offrir un processus sur papier à la demande du Membre. v. L'Entrepreneur doit répondre aux interrogations sécurisées sur le web comme un message sécurisé des Membres sur les enjeux du RSSFP. Toutes les

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<p>questions posées par l'entremise du web doivent générer un accusé de réception instantané faisant état de la réception du message.</p> <p>vi. Un accès en lecture seule aux Services numériques aux membres au RSSFP, employant des comptes génériques dans un environnement d'essai, doit être offert au Chargé de projet afin de comprendre l'expérience du Membre du Régime et la navigation sur le site.</p> <p>vii. Le matériel promotionnel ou de marketing qui n'est pas lié au RSSFP ne peut pas être publié dans les Services numériques aux membres au RSSFP sans avoir obtenu au préalable d'Approbation du chargé de projet.</p> <p>viii. L'Entrepreneur doit rencontrer les exigences liées aux services (rapport mensuel) suivants :</p> <p>a) 70% de réponses au chat en temps réel < 20 secondes.</p> <p>b) Taux de réponse de 95 % aux demandes de renseignements par messagerie sécurisée, dans un délai de 2 Jours</p>
4.10.4	<p>Plan de communication annuel</p> <p>L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit tenir à jour un plan de communication détaillé à l'appui des communications internes et externes concernant les Services de communication et d'information destinés aux membres. L'Entrepreneur doit obtenir chaque année l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)</p>
4.10.5	<p>Communications directes avec les Membres</p> <p>i. Bulletin aux Membres</p> <p>a) Au fur et à mesure des besoins par voie d'Autorisation de tâches, l'Entrepreneur doit, en consultation avec le Chargé de projet, produire et diffuser sous format imprimé et électronique un Bulletin des Membres mettant à jour les Membres sur les sujets suivants, au minimum : changements dans les Avantages, admissibilité, protection, soumission de Demandes, processus administratifs, et divers renseignements sur le Régime, entre autres. La fréquence du Bulletin aux Membres est déterminée à la discrétion du Chargé de projet.</p> <p>b) Le Bulletin aux Membres doit être soumis au Chargé de projet pour examen, selon le plan de projet convenu, et l'Entrepreneur doit le mettre à jour, incluant toutes les modifications et/ou tous les changements requis. L'Entrepreneur doit faire approuver le Bulletin aux Membres par le Chargé de projet avant la distribution. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)</p> <p>c) Le Bulletin aux Membres doit être envoyé aux Membres par courriel (lien intégré au Site web des membres au RSSFP), à moins qu'une exception (par exemple, les Membres n'ont pas indiqué leur adresse de courriel) ne force l'envoi par la poste.</p> <p>d) Le Bulletin aux Membres doit être disponible au moyen des Services numériques aux membres au RSSFP. L'Entrepreneur doit également tenir à jour, au moyen des Services numériques aux membres du RSSFP, une bibliothèque de Bulletins aux Membres communiqués précédents aux fins de référence.</p>

4.0 Phase opérationnelle	
4.10 Services de communication et d'information destinés aux membres	
No de réf.	Travail
	<p>(ii) Guide des Avantages du RSSFP</p> <p>L'Entrepreneur doit tenir à jour et distribuer un Guide des Avantages du RSSFP comme il est indiqué à l'article 3.10.6 de l'EDT.</p>
4.10.6	<p>Carte d'avantages du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit immédiatement rendre disponibles aux Membres des Cartes numériques d'avantages du RSSFP (consulter l'article 3.10.7 de l'EDT) pendant la phase opérationnelle, une fois que les Membres ont validé et achevé l'inscription positive. ii. La Carte numérique des avantages du RSSFP doit pouvoir être stockée sur un appareil mobile. iii. La Carte d'avantages du RSSFP doit aussi être disponible dans un format imprimable par l'intermédiaire des Services numériques aux membres au RSSFP. iv. L'Entrepreneur doit produire et fournir une copie papier de la Carte d'avantages du RSSFP à la demande du Membre.
4.10.7	<p>Approbation des produits de communication</p> <p>Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu des Services numériques aux membres du RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements et/ou les modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet à l'égard des produits de communication révisés, avant leur distribution ou leur affichage. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)</p>
4.10.8	<p>Comité des communications</p> <p>Conformément à l'article 2.14 de l'EDT, l'Entrepreneur doit s'assurer que les ressources appropriées de l'Entrepreneur et les Experts en la matière appropriés participent aux réunions mensuelles du sous-comité des communications des Membres et des Fournisseurs (par exemple, réunion en personne, téléconférences, vidéoconférences ou autres options convenues de réunion à distance) avec le Chargé de projet. L'Entrepreneur doit fournir des mises à jour sur le rendement au niveau du service et les questions. On s'attendra aussi à ce qu'il fournisse des mises à jour sur les initiatives de communications actuelles.</p>

4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

Les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs ont pour objectif de fournir une solution qui facilite la communication de renseignements liés au RSSFP et à ses procédures de Demande aux Fournisseurs par de multiples voies.

L'Entrepreneur doit fournir des services continus de communication et d'information comme il est précisé ci-dessous.

4. Phase opérationnelle	
4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
4.11.1	<p>Matériel de communications pour le Fournisseur</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour des renseignements sur la méthode de soumission des Demandes et les ressources à la disposition des Fournisseurs, comme le Site web des fournisseurs et le Centre de contact des fournisseurs, et distribuer ces renseignements à tous les nouveaux Fournisseurs. ii. Sur une base continue, l'Entrepreneur doit fournir des mises à jour aux Fournisseurs au sujet des changements touchant l'admissibilité aux Avantages, les processus de soumission et d'administration des Demandes et d'autres changements connexes.
4.11.2	<p>Centre de contacts des Fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit exploiter et maintenir un Centre de contact des fournisseurs dédié offrant des services de qualités égales, en anglais et en français aux Fournisseurs. Les services du Centre de contact des fournisseurs doivent être disponibles du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h (heure locale de l'appelant, au Canada), 7 jours par semaine. ii. Le Centre de contact doit fournir un message d'accueil normalisé informant les Fournisseurs du temps d'attente prévu et de la façon dont les Fournisseurs peuvent obtenir plus de renseignements sur le RSSFP. iii. Le personnel du Centre de contact doit fournir aux Fournisseurs des réponses uniformes et exactes aux demandes de renseignements et de services. iv. L'Entrepreneur doit déclarer le rendement du Centre de contact des fournisseurs par rapport aux niveaux de service établis ci-dessous. Le rendement du niveau de service pour les appels reçus pour les Fournisseurs de Service de pharmacie, électronique et de matériel médical, les praticiens paramédicaux électroniques, et les Fournisseurs de services hospitaliers par voie électronique doit être déclaré séparément. v. L'Entrepreneur doit rencontrer les exigences liées aux service (rapport mensuel) suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) 80 % des appels acheminés à la réponse vocale interactive (RVI) en moins de 20 secondes b) Réponse à 90 % des appels en moins de 30 secondes c) Résolution dès le premier appel dans 85 % des cas d) Abandon de 3 % des appels en plus de 30 secondes e) Taux d'accessibilité de 99.5 % du Centre de contact
4.11.3	<p>Services numériques aux fournisseurs du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit gérer et maintenir des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP qui comprennent, au minimum, un Site web des fournisseurs du RSSFP qui présentera des renseignements à jour sur les Fournisseurs à propos du RSSFP. Les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP doivent comprendre, au minimum, les renseignements et/ou les fonctions qui suivent :

4. Phase opérationnelle	
4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<p>a) les services fournis par l'Entrepreneur;</p> <p>b) un accès sécurisé aux relevés de Demandes du Fournisseur;</p> <p>c) une foire aux questions;</p> <p>d) des liens au Site web fournis par le Chargé de projet qui ont trait à l'administration du RSSFP (par exemple, la Directive du RSSFP);</p> <p>e) les coordonnées du Centre de contact des fournisseurs;</p> <p>f) tous les Bulletins aux Fournisseurs;</p> <p>g) les communications avec les Fournisseurs (consulter l'article 4.11.1 de l'EDT);</p> <p>h) tous les Bulletins aux Membres, les changements au Régime et les changements au processus distribués par l'Entrepreneur.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit tenir à jour les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP selon les changements touchant aux Avantages, à l'admissibilité, à la protection et aux processus de soumission et d'administration des Demandes, ainsi que d'autres changements connexes.</p> <p>iii. Les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP doivent inclure un portail libre-service afin de permettre aux Fournisseurs d'accéder aux renseignements sur l'état de la Demande et la facturation.</p> <p>iv. Les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP doivent comprendre une voie de messagerie sécurisée permettant aux Fournisseurs de communiquer avec l'Entrepreneur.</p> <p>v. L'Entrepreneur doit donner au Chargé de projet un accès en lecture seule aux Services numériques aux fournisseurs du RSSFP, à l'aide de comptes génériques dans un environnement d'essais ou de formation, pour faciliter une compréhension approfondie de l'expérience du Fournisseur et de la navigation du site.</p> <p>vi. Le matériel promotionnel ou de marketing qui n'est pas lié au RSSFP ne peut pas être publié dans les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP sans avoir obtenu au préalable d'Approbation du chargé de projet.</p>
4.11.4	<p>Plan de communication annuel</p> <p>L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit tenir à jour un plan de communication détaillé à l'appui des communications internes et externes concernant les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs.</p> <p>L'Entrepreneur doit obtenir chaque année l'Approbation du chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)</p>
4.11.5	<p>Communications directes avec les Fournisseurs (Bulletin aux Fournisseurs)</p> <p>i. Au fur et à mesure des besoins par voie d'Autorisation de tâches, l'Entrepreneur doit, en consultation avec le Chargé de projet, produire et diffuser sous format imprimé et électronique un Bulletin aux Fournisseurs mettant à jour les Fournisseurs sur les sujets suivants, au minimum : changements dans les Avantages, admissibilité, protection, soumission et traitement des Demandes, processus administratifs, et divers renseignements sur le Régime, entre autres. La fréquence du Bulletin aux Fournisseurs est déterminée à la discrétion du Chargé de projet.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.11 Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> ii. Le Bulletin aux Fournisseurs doit être soumis au Chargé de projet pour examen, selon le plan de projet convenu, et l'Entrepreneur doit le mettre à jour, incluant toutes les modifications et/ou tous les changements requis. L'Entrepreneur doit faire approuver le Bulletin aux Fournisseurs par le Chargé de projet avant la distribution. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.) iii. Le Bulletin aux Fournisseurs doit être envoyé aux Fournisseurs par courriel (lien intégré au Site web des fournisseurs du RSSFP). iv. Le Bulletin aux Fournisseurs doit être disponible au moyen des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP. L'Entrepreneur doit également tenir à jour, au moyen des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP, une bibliothèque de Bulletins aux Fournisseurs communiqués précédents aux fins de référence.
4.11.6	<p>Approbation des produits de communication</p> <p>Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu des Services numériques aux fournisseurs du RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements ou modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet. L'Entrepreneur doit par la suite soumettre à l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) le produit de communication révisé avant toute distribution ou publication.</p>
4.11.7	<p>Comité des communications</p> <p>Conformément à l'article 2.14 de l'EDT, l'Entrepreneur doit s'assurer que les ressources appropriées de l'Entrepreneur et les Experts en la matière appropriés participent aux réunions mensuelles du sous-comité des communications des Membres et des Fournisseurs (par exemple, réunion en personne, téléconférences, vidéoconférences ou autres options convenues de réunion à distance) avec le Chargé de projet. L'Entrepreneur doit fournir des mises à jour sur le rendement au niveau du service et les questions. On s'attendra aussi à ce qu'il fournisse des mises à jour sur les initiatives de communications actuelles.</p>

4.12 Gestion de la continuité

L'objectif de la gestion de la continuité est de garantir que les processus et les procédures nécessaires sont en place de manière à rendre possibles la restauration et le rétablissement des fonctions et des services essentiels en cas d'interruption à court terme ou majeure qui nécessite d'autres ressources comme l'électricité, les systèmes, les bâtiments ou le personnel.

L'Entrepreneur doit assurer une gestion soutenue de la continuité, y compris l'activation d'un plan de continuité des activités et/ou d'un plan de reprise après sinistre, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.12 Gestion de la continuité	
No de réf.	Travail
4.12.1	<p>Heures d'accès</p> <p>L'Entrepreneur doit fournir une gestion de la continuité qui garantir l'accès aux services du RSSFP, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none">i. l'accès continu au système électronique pour tous les services du RSSFP est disponible pendant un minimum de 18 heures par Jour, 7 jours par semaine;ii. les services continus du Centre de contact des membres sont disponibles pendant un minimum de 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale de l'appelant au Canada), du lundi au vendredi (consulter l'article 4.10 de l'EDT);iii. les services continus du Centre de contact des fournisseurs sont disponibles pendant 16 heures par jour, de 7 h à 23 h (heure locale de l'appelant au Canada), 7 jours par semaine (consulter l'article 4.11.2 de l'EDT);iv. les services continus du Centre de contact pour l'Assistance voyage d'urgence et la Protection totale sont disponibles 24 heures par Jour, 7 jours par semaine. (Consulter l'article 4.10.2 de l'EDT.)
4.12.2	<p>Disponibilité du système</p> <p>L'Entrepreneur doit fournir une gestion de la continuité qui garantit la disponibilité des systèmes électroniques pendant jusqu'à 99.5 % des heures d'ouverture dans un mois donné.</p>
4.12.3	<p>Activation du PCA et/ou du PRS</p> <p>Dans l'éventualité où le Plan de continuité des activités (PCA) ou le Plan de reprise après sinistre (PRS) est activé, l'Entrepreneur doit :</p> <ul style="list-style-type: none">i. aviser immédiatement le Chargé de projet de l'Interruption de service et entamer les processus correctifs du PCA et/ou du PRS afin d'atteindre les cibles de niveaux de service prévus dans le Contrat;ii. pendant une Interruption de service de plus de 1 Jour civil :<ul style="list-style-type: none">a) communiquer au Chargé de projet des mises à jour deux fois par jour sur l'état de la situation,b) communiquer un échéancier pour les mesures correctives qui sont prises afin de rétablir l'environnement;iii. présenter au Chargé de projet un rapport propre à l'incidence, de la façon prévue dans la section 4.12.8 de l'EDT.

4. Phase opérationnelle	
4.12 Gestion de la continuité	
No de réf.	Travail
4.12.4	<p>Sauvegarde dans une situation de continuité des activités ou de reprise après sinistre</p> <p>Dans une situation de continuité des activités ou de reprise après sinistre (RAS), l'Entrepreneur doit continuer de sauvegarder toutes les données du RSSFP conformément au Plan de continuité des activités (PCA) approuvé tout en fournissant les services.</p>
4.12.5	<p>Priorité des services</p> <p>L'Entrepreneur doit offrir le plus haut niveau de priorité du service (premier en ligne après les Hôpitaux, la police et le service militaire) au compte du RSSFP en cas de situation de RAS. Si l'Entrepreneur fait appel à un sous-traitant ou tire parti d'une solution infonuagique, il doit s'assurer que toutes les dépendances vis-à-vis le sous-traitant et/ou la solution infonuagique fournit un service d'une priorité semblable.</p>
4.12.6	<p>Assurance de la qualité, protection des renseignements personnels et sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit livrer des activités du PCA et de RAS pour les systèmes et les services conformément aux mêmes exigences d'Assurance de la qualité, de protection des renseignements personnels et de sécurité qui s'appliquent en temps normal. (Consulter les articles 4.8, 4.13 et 4.14 de l'EDT, respectivement.)</p>
4.12.7	<p>Document du Plan de continuité des activités</p> <p>L'Entrepreneur doit tenir à jour le document du PCA et aviser le Chargé de projet de tout changement, selon ce qui est établi à l'article 4.1 de l'EDT, Exigences générales.</p>
4.12.8	<p>Signalement des Interruptions ou des pannes de service</p> <p>L'Entrepreneur doit produire les rapports suivants liés à la gestion de la continuité :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Propre aux Incidents</u> : Dans le cas d'un Incident majeur ou d'une catastrophe en particulier, l'Entrepreneur doit présenter un rapport de bilan exposant en détail les causes, les mesures correctives et les mesures préventives prises, au plus tard 5 Jours après la fin de la catastrophe ou de l'Incident. Le rapport d'Incident doit être publié dans un délai de 7 Jours le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) ii. <u>Mensuel</u> : L'Entrepreneur doit préparer un rapport d'Incident mensuel énumérant toutes les Interruptions et les pannes. Le rapport inclura le type de panne, la durée de la panne, les activités correctives exécutées pour atténuer l'Incident ainsi que la fréquence du type d'Incident. Le rapport d'Incident mensuel doit être publié dans un délai de 7 Jours le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.) iii. <u>Annuel</u> : L'Entrepreneur doit regrouper les rapports d'Incident mensuels en un rapport annuel afin de permettre au Chargé de projet de l'examiner pour y déterminer les tendances. Le rapport annuel doit être publié sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
4.12.9	<p>Rapport annuel sur les essais</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit mettre à l'essai le PRS et le PCA chaque année conformément aux normes ISO22301 et ITSG-33 CP-4. ii. L'Entrepreneur doit publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation, au plus tard 20 Jours après l'essai, un rapport qui expose en détail la fréquence et les types de simulations de CA et de RAS et les résultats de l'essai. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)

4. Phase opérationnelle	
4.12 Gestion de la continuité	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> iii. L'Entrepreneur doit examiner les résultats des essais liés au PRS et au PCA avec le Chargé de projet et apporter les changements nécessaires aux plans pour veiller à obtenir des résultats positifs, sans coût supplémentaire pour le Canada.
4.12.10	<p>Exigences liées au service</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Communiquer au Chargé de projet des mises à jour au moins deux fois par Jour sur l'état de la situation et les mesures correctives qui sont prises. ii. Tout au long de la panne de service, communiquer des mises à jour quotidiennes sur l'état des activités afin de rétablir les services aux Fournisseurs de services de pharmacie et aux Fournisseurs de Fournitures médicales électroniques et/ou aux Membres. iii. Présenter un rapport de catastrophe ou d'Incident au Chargé de projet dans les 24 heures suivant le rétablissement du service. iv. Présenter un rapport de bilan au Chargé de projet, en exposant en détail les causes, les mesures correctives et les mesures préventives prises, au plus tard 20 Jours après la fin de la catastrophe ou de l'Incident. v. Fournir un service Internet continu pendant 18 heures par jour (HNE), 7 jours par semaine. vi. Taux de disponibilité des applications web jusqu'à 99.5 % pendant les heures d'ouverture vii. Il faut accorder au RSSFP le plus haut degré de priorité au rétablissement de services, avant tout autre livre d'affaires. viii. L'Interruption de service en raison d'Incidents et les rapports de bilan sur les Incidents doivent être produits et présentés au Chargé de projet 5 Jours après la résolution de l'incident. ix. Rétablissement dans le système des Demandes manuelles présentées et traitées – dépend de la panne et du niveau de service au moment de la panne x. L'Entrepreneur doit acheminer un avis par courriel au Chargé de projet 1 Jour avant la maintenance de système prévue. xi. Périodes de non-disponibilité maximums pour a) l'entrepôt de données – de 21 h (HNE) à 7 h (HNE) tous les jours, y compris les fins de semaine – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet. xii. Périodes de non-disponibilité maximums pour l'accès au Chargé de projet de 21 h (HNE) à 7 h (HNE) tous les jours, y compris les fins de semaine – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet. xiii. Périodes de non-disponibilité maximums pour l'accès au Site web des Membres de 2 h à 6 h (HNE) tous les jours, y compris les fins de semaine – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet. xiv. Périodes de non-disponibilité maximums pour l'accès au Site web des fournisseurs de services de Fournitures médicales par voie électronique de 2 h (HNE) à 6 h (HNE) tous les jours, y compris les fins de semaine – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet.

4. Phase opérationnelle	
4.12 Gestion de la continuité	
No de réf.	Travail
	<p>xv. Périodes de non-disponibilité maximums pour l'arbitrage des Demandes numériques de 3 h à 6 h (HNE) (du lundi au samedi) et de 2 h à 7 h (HNE) le dimanche – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet.</p> <p>xvi. Périodes de non-disponibilité maximums pour l'accès au Site web sécurisé de rapports et de documentation de 21 h (HNE) à 6 h (HNE) tous les jours, y compris les fins de semaine – ces périodes peuvent être négociées avec le Chargé de projet.</p> <p>xvii. Un préavis de deux semaines est exigé dans le cas des pannes prévues en dehors de ces périodes.</p>

4.13 Facteurs relatifs à la vie privée

Les dossiers ou renseignements personnels recueillis ou tenus dans le cadre du Contrat doivent demeurer sous le contrôle (au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels) du Chargé de projet et seront assujettis à la Loi sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels et à la Loi sur l'accès à l'information.

L'Entrepreneur doit satisfaire aux exigences continues sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.13 Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	
No de réf.	Travail
4.13.1	<p>Lois et politiques sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection de renseignements personnels</p> <p>i. En plus des exigences énoncées à l'article 7.25 du Contrat, l'Entrepreneur doit sauvegarder et protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels des membres et des Personnes à charge conformément en se conformant aux exigences opérationnelles et juridiques les plus récentes du Canada et en les gardant à l'esprit, tout au long de l'exécution de toutes les phases du présent Contrat, comme suit :</p> <p>a) <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> – https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/</p> <p>b) <i>Loi sur l'accès à l'information</i> – https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/page-1.html</p> <p>c) <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)</i> – https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/</p> <p>d) Gouvernement du Canada, politiques sur la protection de la protection des renseignements personnels – https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/acces-information-protection-reseignements-personnels.html</p> <p>e) Directive intérimaire sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée – https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18309</p> <p>f) <i>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada</i> – https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/L-7.7/</p>

4. Phase opérationnelle	
4.13 Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> g) Autres lois et règlements sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection de renseignements personnels applicables à l'échelle fédérale, provinciale ou territoriale h) Principes comptables généralement acceptés par les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA) i) Vérifications de la protection des renseignements personnels externes concernant les pratiques de l'Entrepreneur ii. En cas de chevauchement entre des lois ou des politiques, les exigences les plus strictes s'appliquent.
4.13.2	<p>Document des opérations pour les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour son document des opérations relatif aux Facteurs de la vie privée et la protection des renseignements personnels, qui décrit : <ul style="list-style-type: none"> a) l'organisation des Facteurs relatifs à la vie de la protection des renseignements personnels par l'Entrepreneur et les rôles et responsabilités de chaque Employé de l'Employeur, ainsi que l'interaction que l'Employé aura avec le Chargé de projet; b) un plan destiné à faire en sorte que les Employés de l'Entrepreneur soient formés sur les exigences relatives à la protection des renseignements personnels, et à préciser en quoi les exigences sur les Facteurs relatifs à la vie privée et de la protection des renseignements personnels seront initialement respectées, gérées, surveillées et maintenues, y compris des mesures à prendre pour répondre aux exigences législatives consignées dans le Contrat; c) la façon dont l'Entrepreneur doit collaborer et aider le Canada à exécuter les vérifications de la protection des renseignements personnels et les évaluations des Facteurs relatifs aux renseignements personnels (EFVP) à l'égard de tous les systèmes et les processus servant à administrer le RSSFP. L'Entrepreneur doit mettre en œuvre toute recommandation découlant de vérifications ou d'EFVP à la Demande du Chargé de projet; d) un plan qui est conforme aux exigences obligatoires en matière de signalement et d'avis de la LPRPDE et qui expose en détail les mesures de l'Entrepreneur destinées à prévenir les Incidents relatifs à la protection des renseignements personnels, à les détecter, à réagir à ces Incidents et à s'en rétablir – https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/page-2.html; e) la façon dont l'Entrepreneur répondra aux préoccupations individuelles relatives à la protection des renseignements personnels venant des Membres au RSSFP. ii. L'Entrepreneur doit, pendant la durée de vie du Contrat, garder à jour le document des opérations relatives à la protection des renseignements personnels en mettant à jour tous les changements entrepris par l'Entrepreneur. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour tout changement au document des opérations relatives à la protection des renseignements personnels. iii. L'Entrepreneur doit, dans les 5 Jours suivant un changement, s'assurer que les versions de tous les documents relatifs à la protection des renseignements personnels sont tenues à jour et que les changements, quels qu'ils soient, reçoivent l'Approbation

4. Phase opérationnelle	
4.13 Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	
No de réf.	Travail
	du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) et sont publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
4.13.3	<p>Vérifications des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, évaluations des incidences sur la vie privée et les risques de menace.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le Chargé de projet se réserve le droit de mener une vérification indépendante des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, l'évaluation des incidents sur la vie privée et les risques de menace, à l'égard des travaux, à tout moment pendant la durée de vie du Contrat. Le Chargé de projet obtiendra les services du vérificateur et fixera la portée et le délai des vérifications. ii. L'Entrepreneur doit offrir un Expert en la matière désigné pour participer à toutes les vérifications des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels et répondre à toutes les Demandes du vérificateur. iii. L'Entrepreneur doit, pendant la vérification, donner au Chargé de projet ou à son représentant désigné un accès à la totalité des systèmes, du matériel, de la documentation et des ressources applicables. iv. Le Canada paiera pour les services du vérificateur. L'Entrepreneur est responsable de tous les autres coûts associés à la vérification des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, l'évaluation des incidences sur la vie privée et les risques de menace y compris ses coûts de participation à la vérification. v. Les résultats, les observations et les recommandations de vérification des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, l'évaluation des incidences sur la vie privée et les risques de menace, seront passés en revue par le Chargé de projet, et, si on le lui Demande, l'Entrepreneur devra ensuite produire, dans un délai de 15 Jours, un plan de mesures correctives, ainsi que combler toute lacune relevée et obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). Ces mesures correctives doivent être mises en œuvre aux frais de l'Entrepreneur. Les changements découlant de la vérification doivent être consignés dans la version la plus récente de la vérification des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, l'évaluation des incidences sur la vie privée et les risques de menace suivante, et ils serviront de nouvelle base de référence du RSSFP.
4.13.4	<p>Responsabilité et avis</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit assumer la responsabilité financière de toutes les répercussions et de la restitution pour toute situation relative aux incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée qui viole la vie privée et la protection des renseignements personnels et la sécurité de données classifiées du RSSFP à la suite d'un compromis causé par des employés, des installations, des services, des systèmes ou autre chose dont l'Entrepreneur est responsable. ii. À la découverte d'un Incident soupçonné relatif aux Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, l'Entrepreneur doit, dans un délai d'une heure, fournir un avis par courriel au Chargé de projet qui comprend les éléments suivants : une description de l'Incident, les renseignements en cause, le nombre de personnes touchées et les étapes qui ont été prises par l'Entrepreneur, ou qui le seront, en vue de maîtriser ou réduire le risque de méfaits causé par les incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée. iii. L'Entrepreneur doit réaliser une analyse afin de confirmer si l'Incident a été une violation aux mesures en matière protection de sécurité et, advenant une telle confirmation, réaliser une évaluation du risque réel de préjudice grave. L'Entrepreneur

4. Phase opérationnelle	
4.13 Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	
No de réf.	Travail
	<p>doit, dans un délai de 6 heures, fournir une mise à jour par courriel au Chargé de projet en incluant les éléments suivants : une description, une analyse et une évaluation du risque de l'Incident, le statut et la résolution proposée, s'il y a lieu. Des mises à jour supplémentaires sont nécessaires chaque 6 heures jusqu'à ce que l'Incident relatif aux Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels soit confirmé (consulter l'article 4.13.4 ii) de l'EDT) ou fermé, conformément au plan de l'Entrepreneur relatif aux incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée. (Consulter l'article 4.13.2 de l'EDT.)</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit, dans un échéancier établi durant la mise en œuvre, consigner et mettre à jour, dans le document des opérations des services de sécurité (DOSS), tout changement découlant d'un causé par les incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée. (Consulter l'article 4.14.30 de l'EDT.)</p>
4.13.5	<p>Gestion et rapports des incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée</p> <p>i. En cas d'incidents, atteintes de la vie privée et violation matérielle de la vie privée, l'Entrepreneur doit suivre initialement les Lignes directrices du SCT sur les atteintes à la protection des renseignements personnels – https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26154.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit également établir un rapport au Commissariat à la protection des renseignements personnels pour se conformer aux exigences de la section 1.1 de la LPRPDE, qui comprennent le signalement obligatoire au Commissariat à la protection des renseignements personnels du Canada.</p> <p>a) L'Entrepreneur doit signaler au Commissariat à la protection des renseignements personnels toute violation de mesures de protection de la sécurité s'appliquant à des renseignements personnels qui relèvent de son contrôle s'il est raisonnable, dans les circonstances, de croire que la violation crée un véritable risque de préjudices importants à une personne. (Voir les références ci-dessous.)</p> <p>b) L'Entrepreneur présentera au Commissariat à la protection des renseignements personnels un rapport en la forme et selon les modalités prévues dès que possible après que l'Entrepreneur aura déterminé que la violation s'est produite. (Voir les références ci-dessous.)</p> <p>c) Sauf interdiction contraire dans la loi, l'Entrepreneur avisera le participant touché de toute violation des mesures de sécurité concernant les renseignements personnels du participant ou de ses Personnes à charge qui relèvent du contrôle de l'Entrepreneur s'il est raisonnable, dans les circonstances, de croire que la violation crée un véritable risque de préjudices considérables à la personne (participant ou Personne à charge). (Voir les références ci-dessous.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • LPRPDE, section 1.1 Atteintes aux mesures de sécurité • Règlement sur les atteintes aux mesures de sécurité : DORS/2018-64 <p>iii. Tous les trimestres, l'Entrepreneur doit fournir un rapport d'Incident et le publier sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p>

4.14 Sécurité

La solution de Services de traitement des demandes au titre du RSSFP, et les magasins de données associées, doivent être protégés et sécurisés conformément aux politiques et aux lois du gouvernement du Canada sur la sécurité.

L'Entrepreneur doit maintenir la solution de services de sécurité relatifs à la Phase opérationnelle conformément aux exigences qui suivent :

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie A – Exigences générales en matière de conformité	
No de réf.	Travail
4.14.1	<p>Conformité avec les politiques du gouvernement du Canada</p> <p>L'Entrepreneur doit se conformer aux politiques et aux dispositions législatives suivantes du gouvernement du Canada ayant trait au traitement des renseignements de niveau Protégé B :</p> <p>Document de la GRC G1-009 – Transport et transmission de renseignements classifiés ou de niveau Protégé B; http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/res-lim/pubs/g1-009-fra.htm</p>
4.14.2	<p>Assurance et certifications de tiers</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit maintenir les certifications de l'industrie valides et à jour suivantes pendant la durée du Contrat : <ul style="list-style-type: none"> a) ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information – Techniques de sécurité - Systèmes de gestion de la sécurité de l'information – Exigences (voir https://www.iso.org/fr/standard/54534.html); b) ISO/IEC 27017:2015 Technologies de l'information (voir https://www.iso.org/fr/standard/43757.html) – Techniques de sécurité – Code de pratique pour les contrôles de sécurité de l'information (voir https://www.iso27001security.com/html/27002.html) fondés sur l'ISO/IEC 27 002 pour les services du nuage; c) Contrôle de l'organisme de service AICPA (COS) 2 type II pour les principes de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement, de protection des renseignements personnels et de confidentialité régissant les fiducies – émis par un expert-comptable diplômé. ii. Chaque certification ou rapport de vérification doit : (1) préciser la dénomination commerciale légale de l'Entrepreneur ou du sous-traitant applicable; (ii) préciser la date de certification de l'Entrepreneur ou du sous-traitant et le statut de certification; (iii) préciser les services inclus dans la portée du rapport de certification. Si la méthode créée est utilisée pour exclure les organisations de sous-services comme la prise en charge de centres de données, le rapport d'évaluation de l'organisation de sous-services doit être joint. iii. Chaque vérification entraînera la production d'un rapport de vérification qui doit être mis à la disposition du Canada. Les certifications doivent être accompagnées d'éléments de preuve à l'appui, comme le rapport d'évaluation ISO élaboré pour valider la conformité avec la certification ISO, et elles doivent clairement divulguer toutes les constatations importantes du vérificateur. L'Entrepreneur doit corriger sans tarder les questions soulevées dans les rapports de vérification, à la satisfaction du vérificateur. iv. Chaque rapport COS 2 type II doit avoir été réalisé dans les 12 mois précédant la Date opérationnelle. Une lettre d'intervalle peut être remise afin de Démontrer que l'Entrepreneur se trouve dans un processus de renouvellement où il y a un écart entre la date du rapport de l'organisme de l'utilisateur (c'est-à-dire, la fin d'Année civile ou d'Année fiscale). v. L'Entrepreneur est censé maintenir sa certification ISO 27001, ISO 27017 et COS 2 type II pendant la durée du Contrat. L'Entrepreneur doit fournir, au moins une fois par année, ainsi que fournir sans tarder à la Demande du Canada, tous les rapports ou les registres qui peuvent être raisonnablement requis pour Démontrer que les certifications

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie A – Exigences générales en matière de conformité	
No de réf.	Travail
	de l'Entrepreneur sont à jour et sont maintenues.
4.14.3	<p>Programme d'évaluation de la sécurité de la TI des Fournisseurs de services infonuagiques (FSI)</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Si, pendant la période du Contrat et après l'Approbation du chargé de projet, l'Entrepreneur effectue la migration de l'application et/ou des données d'une solution sur place à une solution infonuagique, l'Entrepreneur doit Démontrer que le Fournisseur de services infonuagiques : <ul style="list-style-type: none"> a) respecte les exigences de sécurité sélectionnées dans le Profil des mesures de sécurité pour les services du GC fondés sur l'informatique en nuage (https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/profil-controle-securite-services-ti-fondes-information-nuage.html) en ce qui concerne les services infonuagiques dont la solution du RSSFP tire parti; b) a été évaluée au cours du processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information (TI) s'appliquant aux Fournisseurs de services infonuagiques (FSI) (ITSM.50.100) (https://cyber.gc.ca/fr/orientation/processus-devaluation-de-la-securite-des-technologies-de-linformation-sappliquant-aux). ii. Un Fournisseur de services infonuagiques qui a pris part au processus doit fournir des documents pour confirmer qu'il a achevé le processus d'intégration : (i) une copie du rapport d'évaluation rempli le plus récemment par le CCC; et (ii) une copie du rapport sommaire le plus récent fourni par le CCC. iii. Pour entamer le processus d'intégration, le Fournisseur de services infonuagiques devrait communiquer avec les services à la clientèle du CCC afin de recevoir une copie du formulaire de présentation pour intégration, en plus de tout autre renseignement lié au programme d'évaluation de la TI des FSI.
4.14.4	<p>Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit assurer des mesures de protection en vue d'atténuer les menaces à la chaîne d'approvisionnement et des vulnérabilités des services de la TI afin de veiller à la confidentialité de la sécurité des sources des systèmes d'information et des composantes de la TI utilisées pour fournir des services. Ces mesures comprennent, sans toutefois s'y limiter, la conception et la mise en œuvre de contrôles visant à atténuer et à contenir les risques liés à la sécurité des données à l'aide d'une séparation des tâches appropriée, d'un accès fondé sur les rôles et d'un accès minimal à tous les membres du personnel faisant partie de la chaîne d'approvisionnement. ii. L'Entrepreneur doit tenir à jour un plan de gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement (GRCA) qui décrit l'approche de l'Entrepreneur à la GRCA et qui démontre la façon dont l'approche de l'Entrepreneur permettra de réduire et d'atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. iii. L'approche en matière de gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement doit continuer d'être harmonisée avec l'une des pratiques exemplaires suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) ISO/IEC 27036 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Sécurité de l'information aux fins des relations avec les Fournisseurs (parties 1 à 4); b) NIST Special Publication 800-161 – Supply Chain Risk Management Practices for

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie A – Exigences générales en matière de conformité	
No de réf.	Travail
	Federal Information Systems and Organizations.

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie B – Environnement	
No de réf.	Travail
4.14.5	<p>Attestation de sécurité d'installation</p> <p>L'Entrepreneur doit détenir, en tout temps pendant l'exécution du Contrat, une cote de sécurité d'installation (CSI) à un niveau Protégé B pour tous les emplacements primaires ou secondaires de reprise après sinistre, qui hébergent, conservent ou traitent les données du RSSFP, conformément à Directive sur la gestion de la sécurité : https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611</p> <p>Vérification d'organisation désignée (VOD)</p> <p>L'Entrepreneur doit, en tout temps pendant l'exécution des travaux, détenir une cote de sécurité d'installation valide pour une vérification d'organisation désignée (VOD) comportant l'autorisation de détenir des renseignements (ADR) au niveau Protégé B selon https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/chap3-part1-fra.html pour tous les sites primaires et secondaires et de reprise après sinistre qui hébergent, stockent ou traitent des données du RSSFP, conformément à la Directive du gouvernement du Canada sur la gestion de la sécurité : https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/docfra.aspx?id=32611.</p>
4.14.6	<p>Sécurité physique</p> <p>i. L'Entrepreneur doit assurer des mesures de sécurité matérielle visant à protéger les biens des installations de la TI et des systèmes d'information dans lesquels les données du RSSFP sont conservées et traitées contre toutes les formes d'accès non autorisé, de falsification, de dommages et de saisie et qui sont fondées sur une approche en matière de sécurité matérielle visant à prévenir, détecter, répondre et recouvrer. Au minimum, cette protection doit comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) des capacités suffisantes de redondance et de recouvrement au sein et entre ses installations de la TI, y compris la disparité géographique, de sorte que la perte d'un centre de données n'empêche pas le recouvrement des données relevant de l'entente sur les niveaux de services prescrite; b) le traitement approprié des médias de la TI; c) un entretien contrôlé des systèmes d'information et de leurs composantes en vue de protéger leur intégrité et d'assurer leur disponibilité continue; d) un accès contrôlé aux extrants et aux appareils d'entreposage des systèmes d'information afin d'empêcher un accès non autorisé aux données du Canada; e) limiter l'accès physique aux biens de son système d'information aux Employés et aux Entrepreneurs autorisés en fonction du poste ou du rôle et du principe de l'accès nécessaire et valider par deux formes d'identification; f) escorter les visiteurs et surveiller leurs activités; g) tenir des registres d'audit de l'accès physique; h) contrôler et gérer les appareils d'accès physique; i) exécuter les mesures de protection des données du RSSFP aux autres lieux de travail (par exemple, les lieux de télétravail); j) enregistrer et surveiller tous les accès physiques aux installations des centres de données et tous les accès logiques aux composantes du système d'information qui héberge les données du Canada à l'aide d'une combinaison de registres d'accès et de vidéosurveillance de toutes les zones à accès réglementé et de mécanisme de détection d'intrusion.

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie B – Environnement	
No de réf.	Travail
	<p>Référence : Directive sur la gestion de la sécurité : https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611</p> <p>ii. Les installations de l'Entrepreneur doivent être munies de mesures de protection qui doivent être appliquées conformément aux pratiques énoncées dans les lignes directrices et les normes sur la sécurité matérielle de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/pubs/g1-025-fra.htm</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit aviser le Chargé de projet et la Direction des services de la sécurité du personnel (anciennement la DSIC) le Programme de sécurité des contrats (PSC) toutes les améliorations ou changements apportés aux installations où le RSSFP est géré.</p>
4.14.7	<p>Zones de sécurité</p> <p>i. L'Entrepreneur doit recourir aux contrôles de sécurité afin d'assurer un isolement approprié des ressources, afin que les données du RSSFP ne se retrouvent pas mêlées à celles d'autres locataires, et ce, pendant l'utilisation, le stockage ou le transfert, et dans tous les aspects des fonctions et de l'administration du système du service. Ces mesures comprennent les contrôles de l'accès et l'exécution de la séparation logique ou physique appropriée aux fins de soutien :</p> <p>a) la séparation entre l'administration interne de l'Entrepreneur et les ressources utilisées par ses clients;</p> <p>b) la séparation des ressources des clients dans les milieux à multiples locataires afin d'atténuer l'effet d'un consommateur malveillant ou compromis sur le service ou les données d'un autre.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit assurer la conformité du réseau des zones de sécurité avec ce qui suit :</p> <p>a) exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada (ITSG-22) du Centre de la sécurité des télécommunications (CST); https://cyber.gc.ca/fr/orientation/exigences-de-base-en-matiere-de-securite-pour-les-zones-de-securite-de-reseau-au-sein;</p> <p>b) ITSG-38 https://cyber.gc.ca/fr/orientation/considerations-de-conception-relatives-au-positionnement-des-services-dans-les-zones.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit surveiller et assurer le réseau des zones de sécurité afin de veiller à ce qui suit :</p> <p>a) un contrôle rigoureux de toutes les interfaces avec les zones publiques, y compris tous les réseaux externes non contrôlés comme Internet, sur un périmètre de sécurité déterminé;</p> <p>b) des mesures de défense du périmètre (par exemple, gardes-barrières ou routeurs) qui facilitent le trafic et protègent les serveurs accessibles à partir d'Internet.</p> <p>iv. Tout changement prévu ou imprévu apporté au milieu, tout au long de la période du Contrat, doit être consigné et mis à jour conformément au plan et au processus de gestion du changement.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie B – Environnement	
No de réf.	Travail
4.14.8	<p>Examen de la conception de la solution</p> <p>La conception des services pour la solution du RSSFP doit être examinée et approuvée par le Canada. Cela comprend le fait de fournir au Canada une copie de l'architecture proposée de la solution du RSSFP qui permettra au Canada de réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. un examen des mesures de sécurité proposées et des composantes de sécurité qui seront mises en œuvre dans le cadre de la solution du RSSFP; ii. un examen de la configuration de sécurité de tous les appareils de sécurité.

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
4.14.9	<p>Protection contre les logiciels malveillants</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit protéger les composantes de la TI utilisées pour exécuter et gérer la solution contre des cybermenaces, y compris les appareils de surveillance, les serveurs, les appareils périphériques et les postes de travail munis d'un ordinateur de bureau, et il doit protéger et prévenir la pénétration par des sources externes. ii. La protection du réseau doit être mise en œuvre et tenue à jour afin de déceler et éliminer les logiciels malveillants et/ou les tentatives de connexions externes non autorisés au réseau. iii. L'Entrepreneur doit analyser son environnement à l'appui de la solution du RSSFP pour la présence de logiciels malveillants. Les serveurs doivent être munis de mécanismes protection de l'hôte actifs qui effectuent ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> a) un balayage afin de repérer des logiciels malveillants au moment de l'accès; b) un balayage actif prévu afin de repérer des logiciels malveillants au moins une fois par mois.
4.14.10	<p>Processus de gestion du changement</p> <p>L'Entrepreneur doit utiliser des processus de gestion des configurations afin d'offrir au Canada ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. un avis rapide de toute Interruption qui devrait toucher la disponibilité et le rendement du service (conformément à ce qui est convenu par les parties et inclus dans l'EDT et/ou l'ENS) et/ou bien dans l'entente sur le niveau de service; ii. Des mises à jour régulières sur l'état de rétablir les services, conformément aux niveaux de service établis et aux exigences relatives à la disponibilité du système, tant en tant qu'avis préalable qu'en tant qu'avis après la mise en œuvre.
4.14.11	<p>Mises à jour de sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit appliquer les mises à jour de sécurité dans les systèmes d'exploitation et les applications en vue de corriger les vulnérabilités, conformément à la méthodologie décrite dans le document ITSB-96 du CST (https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/correction-des-systemes-dexploitation-et-des-applications-Bulletin-de-securite-des-ti).</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
4.14.12	<p>Gestion des correctifs et de la vulnérabilité</p> <p>L'Entrepreneur doit entreprendre la gestion des correctifs, y compris, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. s'assurer que la version actuellement appuyée des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée; ii. s'assurer que les vulnérabilités sont évaluées et que les correctifs de sécurité fournis par des Fournisseurs sont appliqués rapidement; iii. établir la priorité des correctifs et des ensembles de modifications provisoires critiques à l'aide d'une approche fondée sur le risque; iv. mettre à l'essai et vérifier pour veiller à ce que les correctifs aient été mis en place correctement.
4.14.13	<p>Gestion des privilèges</p> <p>L'Entrepreneur doit gérer et surveiller les privilèges d'accès à la solution du RSSFP afin de veiller à ce que toutes les interfaces de service soient protégées contre un accès non autorisé. Au minimum, ce processus doit comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. appliquer et vérifier les autorisations d'accès aux données du RSSFP; ii. restreindre et minimiser l'accès seulement aux appareils autorisés et aux utilisateurs et aux administrateurs ayant explicitement besoin de cet accès; iii. limiter tous les accès aux interfaces de service qui hébergent les données du RSSFP uniquement aux particuliers identifiés, authentifiés et autorisés; iv. mettre en œuvre une authentification à multiples facteurs en vue d'authentifier les utilisateurs ayant des privilèges d'accès; v. mettre en œuvre des mécanismes de contrôle de l'accès axés sur le rôle pour attribuer des privilèges qui justifient l'exécution de l'accès aux données du RSSFP; vi. définir et mettre en œuvre une séparation des tâches afin de réaliser, au minimum, une séparation des rôles de gestion des services et de l'administration des rôles de soutien du système d'information, des rôles de développement des rôles opérationnels et des rôles de gestion de l'accès des autres rôles opérationnels; vii. respecter les principes du droit d'accès minimal et du besoin de connaître lorsqu'il s'agit d'accorder un accès aux Employés et aux Entrepreneurs; viii. utiliser des points terminaux à sécurité élevée (par exemple, ordinateurs, appareils d'utilisateurs finaux, serveurs intermédiaires, etc.) qui sont configurés de façon à offrir seulement des fonctions minimales (par exemple, un point terminal dédié qui ne peut pas être utilisé pour naviguer sur Internet ou consulter ses courriels) pour offrir le soutien et l'administration des services et de l'infrastructure; ix. mettre en œuvre un processus automatisé ou manuel afin de vérifier périodiquement, au minimum, la création, la modification, l'habilitation, la désactivation, et les mesures d'élimination de comptes. Si un processus de vérification manuel est utilisé, une politique ou une procédure doit être documentée et partagée avec le Canada;

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
	<p>x. au moment de la cessation d'emploi, ou de contrat, mettre fin ou révoquer les authenticateurs et les justificatifs d'identité associés à l'Employé ou sous-traitant.</p>
4.14.14	<p>Identité fédérée</p> <p>i. L'Entrepreneur doit tenir à jour sa solution relative au RSSFP afin de permettre, à l'avenir, un soutien à l'identité fédérée qui comprend un soutien du langage de balisage d'assertion de sécurité 2.0 (SAML 2.0) et d'OpenID Connect 1.0.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit permettre, sur Demande, un soutien à l'identité fédérée qui comprend un soutien du langage de balisage d'assertion de sécurité 2.0 (SAML 2.0) et d'OpenID Connect 1.0.</p>
4.14.15	<p>Interfaces de programmation d'application</p> <p>L'Entrepreneur doit utiliser les interfaces de programmation d'applications (API) pour mettre en œuvre toutes les nouvelles interfaces qui se conforment aux normes établies pour le Canada, conformément à l'annexe D de la Directive sur les services et le numérique https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611 et la Politique sur les services et le numérique https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603. (Consulter l'article 3.4 de l'EDT, Services d'adhésion préalable et de gestion des membres.)</p>
4.14.16	<p>Migration et Échange de données sécurisés</p> <p>L'Entrepreneur doit assurer des pratiques en matière de migration des données en vue d'appuyer la mise en œuvre du RSSFP comme suit :</p> <p>i. Entre l'Entrepreneur et leurs sous-traitants L'Entrepreneur doit mettre à profit la solution relative aux Services gérés de transfert sécurisé des fichiers (SGTSF) approuvée du gouvernement du Canada aux fins de la migration et de l'Échange de données sécurisés entre eux et leurs sous-traitants (le cas échéant) qui appuie le protocole de transfert hypertexte sécuritaire (HTTPS), le protocole de transfert de fichiers à l'aide du protocole à couche de sockets sécurisés (SSL) et du protocole de transfert de fichiers à l'aide du shell protégé (SFTP), et offrir un chiffrement de données conforme aux exigences en matière de cryptographie des Federal Information Processing Standards (FIPS) 140-2. Pour tout autre renseignement, consulter : https://sftweb.pwgsc.gc.ca/sft-html/Documents_f.html</p> <p>ii. Entre l'Entrepreneur et le Canada Il doit établir des connexions sécuritaires au réseau qui permettent au Canada de se connecter à la solution à l'aide des algorithmes cryptographiques approuvés par le CST :</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://cyber.gc.ca/fr/orientation/conseils-sur-la-configuration-securisee-des-protocoles-reseau-itsp40062 • https://cyber.gc.ca/fr/orientation/algorithmes-cryptographiques-pour-linformation-non-classifie-protege-et-protege-b <p>iii. Entre l'Entrepreneur et un tiers Après avoir reçu l'Approbaton du chargé de projet et l'autorisation de la Division du filtrage de sécurité du personnel (DFSP) (anciennement la DSIC) du Programme de sécurité des contrats (PSC), l'Entrepreneur doit fournir un outil de transfert de données sécurisé ou une méthode permettant à l'Entrepreneur de transférer des données à un</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
	<p>tiers approuvé pour faciliter les vérifications externes et d'autres projets entamés par le gouvernement.</p>
4.14.17	<p>Protection cryptographique</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit utiliser et mettre à jour, si on l'estime nécessaire dans le cadre de discussions avec le Canada, la protection cryptographique pour assurer la confidentialité ou l'intégrité des mesures de protection ou dans le cadre d'un mécanisme d'authentification (par exemple, les solutions réseau privé virtuel [RPV], le SSL, les modules de logiciels, l'infrastructure à clés publiques et les jetons d'authentification, le cas échéant) utilisé aux fins du service. ii. L'Entrepreneur doit utiliser les algorithmes cryptographiques, les tailles de clés cryptographiques et les périodes cryptographiques approuvés ci-après : <ul style="list-style-type: none"> a) Utilisation d'algorithmes cryptographiques, de tailles de clés cryptographiques et de périodes cryptographiques qui ont été approuvés par le CST et validés par le Cryptographic Algorithm Validation Program (anglais) (http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/) et qui sont précisés dans la publication ITSB-111 ou dans une version ultérieure; b) Mise en œuvre et application dans un mode approuvé dans un module cryptographiques, validé par le Programme de validation des modules cryptographiques (PVMC) (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/group-groupe/programme-validation-modules-cryptographiques-pvmc) selon une validation d'au moins FIPS 140-2 au niveau 1 (http://csrc.nist.gov/groups/STM/cmvp/standards.html#02). Au minimum, il doit être conforme à FIPS 140 ou une cryptographie validée doit être utilisée par les appareils de protection du périmètre, ou ailleurs, où le chiffrement est requis.
4.14.18	<p>Sécurité de l'Échange de données informatisées (EDI)</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit s'assurer que les Demandes du RSSFP à l'aide de l'EDI et des services numériques sont conformes à toutes les exigences établies en matière de sécurité du RSSFP. ii. L'Entrepreneur doit faciliter la transmission sécuritaire des renseignements à l'aide d'un EDI entre les Fournisseurs, les Membres et l'Entrepreneur. iii. L'Entrepreneur doit protéger l'intégrité et l'authenticité des données personnelles et comptables contre la corruption des données et les modifications involontaires ou malveillantes en recourant au hachage et aux certificats numériques, ou à une technologie semblable, conformément à l'article 4.14.17 de l'EDT. iv. L'Entrepreneur doit veiller à ce que la sécurité et la confidentialité des renseignements soient assurées dans le cadre de toute conversion de données ou d'exercice de chargement.
4.14.19	<p>Stockage et entreposage de données</p> <p>L'Entrepreneur doit stocker toutes les données de sauvegarde du RSSFP conformément à l'article 4.16 de l'EDT (Conservation des registres et des documents) et à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. toute manutention de support amovible qui peut être utilisé avec le système doit répondre aux exigences en matière d'étiquetage, de destruction, de manutention et d'entreposage appropriés de ces types de biens conformément au: AMPTI : 2014-01

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
	<p>à l'adresse https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/technologiques-modernes-nouveaux/avis-mise-oeuvre-politique/utilisation-securisee-stockage-donnees-portatifs-gouvernement.html;</p> <p>ii. toutes les données de sauvegarde doivent être entreposées dans une zone sûre et protégée contre les incendies et l'inondation. (Consulter l'article 4.16 de l'EDT pour en savoir plus au sujet de la conservation, de l'entreposage et du transport des dossiers électroniques.);</p> <p>iii. la protection de l'entreposage des données doit répondre aux normes de chiffrement avancé (AES), avec des longueurs de la clé de 128 bits, afin de protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements de sauvegarde au lieu d'entreposage;</p> <p>iv. l'Entrepreneur doit évaluer la viabilité de la question de savoir si le support de données peut être utilisé de nouveau de manière sécuritaire en fonction des lignes directrices du CST sur le processus d'expurgation et d'aliénation des supports de la TI disponible à l'adresse suivante : https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/nettoyage-des-supports-de-ti-itsp40006;</p> <p>v. l'Entrepreneur doit payer les coûts associés à la destruction des données amorcée par l'Entrepreneur et approuvée par le Chargé de projet.</p>
4.14.20	<p>Entreposage temporaire et expurgation des supports</p> <p>i. l'Entrepreneur doit effacer les renseignements sur le RSSFP de tous les supports temporaires, numériques et non numériques, avant de les aliéner, de les transmettre hors du contrôle de l'organisme, de les transmettre aux fins de nouvelle utilisation ou de les remplacer aux fins de réparation. Le remplacement aux fins de réparation s'applique aux appareils comme les balayeurs ou les appareils multifonctions (imprimantes ou copieurs) qui sont configurés à l'aide de lecteurs de disque dur ou de support de données;</p> <p>ii. l'Entrepreneur doit disposer d'un processus permettant d'éliminer ou de réutiliser en toute sécurité les ressources (par exemple, l'équipement, le stockage des données, les fichiers et la mémoire) qui contiennent des données du RSSFP et s'assurer que les données précédemment stockées ne sont pas accessibles par d'autres clients après leur diffusion. Cela touche toutes les copies des données du RSSFP qui sont créées aux fins de disponibilité accrue et de reprise après sinistre. L'aliénation ou la nouvelle utilisation par l'Entrepreneur des ressources doit être harmonisée avec l'une des pratiques exemplaires suivantes :</p> <p>a) National Industrial Security Program Operating Manual (DoD 5220.22-M6);</p> <p>b) Guidelines for Media Sanitization (NIST SP 800-88);</p> <p>c) Effacement et Déclassification des supports d'information électroniques (ITSG-06 du CST);</p> <p>d) d'autres pratiques et normes exemplaires de l'industrie, si le Canada décide, à sa discrétion, qu'elles répondent aux exigences du Canada en matière de sécurité;</p> <p>iii. l'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet une confirmation de l'aliénation et ensuite à l'autorité technique lorsque le Canada en fait la Demande;</p> <p>iv. Le cas échéant, l'Entrepreneur doit offrir des services d'entreposage sûr hors site qui doivent être établis et tenus à jour, conformément au Manuel de la sécurité industrielle de SPAC (https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html) et aux lignes directrices de la GRC (http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/pubs/index-fra.htm).</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
	<p>v. Tous les coûts associés à l'expurgation, à l'effacement et à l'entreposage des supports qui contenaient ou qui hébergeaient des renseignements de niveau protégé B sur le RSSFP doivent être assumés par l'Entrepreneur.</p>
4.14.21	<p>Extraction des données</p> <p>L'Entrepreneur doit fournir des capacités, dont des outils et des services, qui permettent au Canada :</p> <p>i. d'extraire toutes les données en ligne, pseudo-directes et hors ligne du Canada, y compris, au minimum, les bases de données, le stockage d'objets et de fichiers, les configurations de système, les journaux d'activités infonuagiques, les codes source hébergés dans un référentiel de codes du Canada et les configurations réseau, de sorte que l'utilisateur final du Canada puisse se servir de ces instructions pour effectuer la migration d'un environnement à un autre;</p> <p>ii. de transférer de façon sécurisée toutes les données du Canada, y compris les métadonnées, dans un format lisible et utilisable par machine, dont le format CSV, et conformément aux Lignes directrices sur les formats de fichier à utiliser pour transférer des ressources documentaires à valeur continue de Bibliothèque et Archives Canada (https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/gestion-ressources-documentaires-gouvernement/lignes-directrices/Pages/lignes-directrices-formats-fichier-transferers-ressources-documentaires.aspx);</p> <p>Le Canada doit être en mesure d'extraire toutes les données et de les transférer à un autre fournisseur de services de soutien à la fin ou à la résiliation du contrat du RSSFP. Sur demande, l'Entrepreneur doit fournir au Canada toutes les données du Canada, qu'elles soient en ligne, presque en ligne ou hors ligne, dans un format lisible et utilisable par une machine et conformément aux Lignes directrices de Bibliothèque et Archives Canada sur les formats de fichier pour le transfert des ressources documentaires de valeur durable (https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/gestion-ressources-documentaires-gouvernement/lignes-directrices/Pages/lignes-directrices-formats-fichier-transferers-ressources-documentaires.aspx).</p>
4.14.22	<p>Destruction des données</p> <p>i. À la fin de la période contractuelle (c'est-à-dire à l'expiration ou à la résiliation du contrat) ou à la demande du Chargé de projet, l'Entrepreneur doit suivre les lignes directrices du Centre de la sécurité des télécommunications (CST) pour expurger ou détruire les supports qui contiennent des données du RSSFP – https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/nettoyage-des-supports-de-ti-itsp40006</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit fournir les éléments de preuve déclarés, comme un certificat, pour attester de la destruction de toutes les données d'utilisateur liées au Contrat du RSSFP.</p> <p>iii. Tous les coûts associés à la destruction des supports qui contenaient ou qui hébergeaient des renseignements de niveau Protégé B sur le RSSFP doivent être assumés par l'Entrepreneur.</p>
4.14.23	<p>Transport des données</p> <p>i. Dans le cas où les données sur papier doivent être transportées physiquement, l'Entrepreneur doit respecter la publication de la GRC, G1-009 « Transport et</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie C – Systèmes et données	
No de réf.	Travail
	<p>transmission de renseignements protégés ou classifiés » https://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-seccmat/res-lim/pubs/g1-009-fra.htm et la Manipulation et sauvegarde des renseignements et des biens classifiés et protégés https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/chap5-fra.html</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit inscrire le niveau de la classification de sécurité la plus élevée sur tous les documents sur papier et les autres supports, tel que l'indique le Chargé de projet.</p> <p>iii. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet avant de déplacer les données à l'intérieur ou à l'extérieur de l'emplacement physique de niveau Protégé B.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie D – Accès des utilisateurs	
No de réf.	Travail
4.14.24	<p>Cote de sécurité du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit veiller à ce que toutes les personnes qui traitent, examinent, gèrent ou qui pourraient avoir contact avec les données du RSSFP ou qui ont accès aux installations désignées du RSSFP détiennent une cote de sécurité au niveau de fiabilité ou supérieur, d'après les exigences de sécurité (voir https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/protection-safeguarding/niveaux-levels-fra.html). L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les nouveaux Employés détiennent des cotes appropriées et que les cotes sont tenues à jour tout au long de la durée du Contrat. ii. L'Entrepreneur doit s'assurer que les mesures de filtrage de sécurité du personnel sont appliquées conformément à la définition et aux pratiques énoncées dans la Norme sur le filtrage de sécurité du Conseil du Trésor afin d'assurer la protection adéquate des renseignements de niveau Protégé B. https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115
4.14.25	<p>Contrôles de l'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit fournir un contrôle de l'accès fondé sur des rôles comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) l'Entrepreneur doit mettre en œuvre les contrôles de l'accès en fonction des rôles dans le cadre de la gestion du RSSFP, où des capacités et un accès sont attribués à chaque rôle selon le droit d'accès minimal de ce rôle et le besoin de connaître; b) l'Entrepreneur doit mettre en œuvre un processus en vue de gérer un compte d'utilisateur unique pour chacun des utilisateurs des données de niveau Protégé B de la solution du RSSFP déterminés par le Chargé de projet, y compris, au minimum, le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) et les interfaces du RSSFP; c) l'Entrepreneur doit appliquer les changements déterminés aux profils d'accès des utilisateurs émis pour le Canada dans un délai de trois jours suivant la réception des renseignements provenant du Chargé de projet. ii. L'Entrepreneur doit mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactoriels pour les utilisateurs et les comptes privilégiés au plus tard à la Date opérationnelle. iii. L'Entrepreneur doit veiller à ce que les mots de passe soient conformes à la publication du CST ITSP.30.031 Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/2454/html/28582. iv. La solution du RSSFP devrait informer les utilisateurs, dès l'ouverture de session réussie, de la date et de l'heure de la dernière ouverture de session réussie. v. Tout changement apporté à un compte d'utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification indiquant ce qui a été changé, le Compte d'utilisateur qui a apporté le changement, la date et l'heure et l'auteur. vi. L'Entrepreneur doit s'assurer que l'accès et les contrôles des utilisateurs de l'Entrepreneur sont tenus à jour en communiquant tous les changements et les mises à jour au personnel de l'Entrepreneur. vii. L'Entrepreneur doit mettre à jour le rapport opérationnel et le publier tous les mois, 5 Jours avant la fin de chaque mois, dans le Site web sécurisé de rapports et de

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie D – Accès des utilisateurs	
No de réf.	Travail
	documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)
4.14.26	<p>Protection du compte</p> <p>L'Entrepreneur doit tenir à jour des contrôles visant à délivrer et à mettre à jour les mots de passe existants des comptes, conformément à l'une des publications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information ITSP.30.031 du CST (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/2454/html/28582); ii. d'autres pratiques exemplaires de l'industrie, comme la norme ISO 27001 ou NIST.
4.14.27	<p>Formation et sensibilisation à la sécurité</p> <p>L'Entrepreneur doit offrir une séance de formation ou d'information visant la sensibilisation à la sécurité afin de s'assurer que tout le personnel qui traite les renseignements de niveau Protégé B du RSSFP comprend son rôle et ses responsabilités au sujet de la gestion de la sécurité de l'information, avant d'amorcer les travaux relatifs au RSSFP.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie E – Documentation	
No de réf.	Travail
4.14.28	<p>Planification des emplacements</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour un document de planification des emplacements qui énumère l'emplacement de chaque centre de données au Canada qui sera utilisé aux fins de l'Avantage de service (y compris la gestion de la continuité – consulter l'article 4.12 de l'EDT) en vertu du Contrat et qui peut contenir des données du RSSFP. ii. Le document de planification des emplacements doit être fourni sous forme de diagramme et comprendre, au minimum, les renseignements suivants sur chacun des emplacements, y compris les emplacements de sous-traitants : <ul style="list-style-type: none"> a) le nom de l'Entrepreneur ou du sous-traitant (le cas échéant); b) le nom de l'emplacement; c) l'adresse (rue, ville, province); d) le travail du RSSFP qui sera traité à l'emplacement (c'est-à-dire, une description générale des tâches exécutées à l'emplacement); e) la personne-ressource de l'emplacement (nom, titre, adresse électronique et numéro de téléphone).
4.14.29	<p>Accès et liste des tiers et des utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit tenir à jour une liste des tiers (c'est-à-dire, les sous-traitants) qui exécuteront les travaux relatifs aux SAS du RSSFP en vertu du Contrat. La liste doit comprendre, au minimum, les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) le nom du tiers; b) l'adresse du siège social du tiers; c) la partie des travaux qui serait réalisée par la tierce partie; d) le cas échéant, le ou les emplacements où la tierce partie fournira les services commerciaux infonuagiques au Canada; e) s'il y a lieu, une tierce partie qui pourrait avoir accès aux données du RSSFP dans

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie E – Documentation	
No de réf.	Travail
	<p>le cadre des services commerciaux infonuagiques;</p> <p>La liste doit désigner la tierce partie qui réalisera toute partie des travaux, qu'ils fassent de la sous-traitance directe pour l'Entrepreneur ou pour des sous-traitants de l'Entrepreneur et dans la chaîne d'approvisionnement ou de toute filiale. Aux fins de la présente exigence, une entreprise qui est uniquement un Fournisseur de biens à l'Entrepreneur, mais qui n'exécute aucune partie des travaux, n'est pas considérée comme une tierce partie. Par exemple, une tierce partie comprend notamment les techniciens qui pourraient être déployés ou qui entretiendront la solution de l'Entrepreneur. Toute tierce partie qui pourrait avoir accès aux données du RSSFP doit être identifiée.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit tenir à jour pour la DFSP (anciennement la DSIC) le PSC une liste à jour de l'accès des utilisateurs qui indique toutes les personnes qui auront accès aux renseignements de niveau Protégé B traités en vertu du Contrat, ainsi que les politiques et procédures actuelles de l'Entrepreneur pour ajouter et retirer les autorisations des personnes.</p>
4.14.30	<p>Processus d'intervention</p> <p>i. La solution de l'Entrepreneur doit inclure un processus d'intervention qui englobe le cycle de vie de la gestion des Incidents liés à la sécurité de la TI et qui appuie les pratiques aux fins des activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de récupération.</p> <p>ii. Le processus de l'Entrepreneur doit adhérer à l'une des normes suivantes :</p> <p>a) ISO/IEC 27035:2011 Technologies de l'information – Techniques de sécurité - Gestion des Incidents de sécurité de l'information;</p> <p>b) NIST SP800-61r2, Computer Security Incident Handling Guide;</p> <p>c) d'autres pratiques et normes exemplaires de l'industrie, si le Canada décide, à sa discrétion, qu'elles répondent aux exigences du Canada en matière de sécurité.</p> <p>iii. Le processus d'intervention aux Incidents doit inclure des procédures consignées sur la façon dont l'Entrepreneur déterminera les Incidents de sécurité au Canada, sur la façon dont il interviendra, les corrigera, les déclarera et les échelonnera, y compris ce qui suit :</p> <p>a) la portée des Incidents de sécurité de l'information que l'Entrepreneur déclarera au Canada;</p> <p>b) le niveau de divulgation de la détection des Incidents de sécurité de l'information et les interventions connexes;</p> <p>c) le délai cible dans lequel les avis des Incidents de sécurité de l'information seront donnés;</p> <p>d) la procédure pour signaler les Incidents de sécurité de l'information;</p> <p>e) les coordonnées pour répondre aux questions liées aux Incidents de sécurité de l'information;</p> <p>f) tout recours qui s'applique si certains Incidents de sécurité de l'information surviennent;</p> <p>g) les procédures pour répondre aux Demandes de preuve numérique possible ou d'autres renseignements dans l'environnement du service infonuagique, y compris les procédures judiciaires et les mesures de protection visant à assurer une chaîne de possession.</p>

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie F – Surveillance et rapport en matière de sécurité	
No de réf.	Travail
4.14.31	<p>Inspection de l'observation en matière de sécurité / Vérification</p> <p>Le Canada réserve le droit d'inspecter l'installation de l'Entrepreneur afin d'assurer la conformité continue avec les normes et les politiques du Canada liées au traitement, à l'entreposage et au traitement de renseignements de nature délicate.</p>
4.14.32	<p>Surveillance de la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit contrôler l'ensemble de ses systèmes, environnements et installations et s'assurer que l'ensemble des mises à niveau, remplacements, corrections et fonctions opérationnelles assurent les exigences de sécurité. ii. L'Entrepreneur doit veiller à ce que les services de système sous-jacents (par exemple, période fiable, événement d'ouverture d'une session) soient offerts en vue d'appuyer les services de sécurité. Selon une source de période fiable, l'Entrepreneur doit fournir les heures et la date exactes dans l'ensemble de ses systèmes et réseaux. La période fiable est particulièrement importante dans le cadre d'activités comme les transactions financières électroniques et les signatures numériques et aux fins des vérifications et des enquêtes. iii. L'Entrepreneur doit assurer la posture de sécurité du service afin d'assurer l'efficacité continue des contrôles de sécurité mis en œuvre à l'aide d'une surveillance continue des exigences mises en œuvre en matière de sécurité. Cela comprend, au minimum, ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> a) surveiller les menaces et les vulnérabilités; b) détecter les attaques, les Incidents et les événements anormaux; c) déterminer l'utilisation et l'accès non autorisés des services, des données et des composantes pertinentes aux instances de services du Canada; d) gérer et appliquer les correctifs et les mises à jour liés à la sécurité de manière opportune et systémique en vue d'atténuer les vulnérabilités et de corriger toute question signalée publiquement dans le cadre des services ou des bibliothèques utilisés par les services; e) répondre, contenir et se rétablir des menaces et des attaques contre les services de l'Entrepreneur; f) au besoin, prendre des contre-mesures proactives, y compris prendre des mesures anticipées et réactives, en vue d'atténuer les menaces.
4.14.33	<p>Évaluation et analyse de la vulnérabilité de la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit effectuer, à ses frais, des évaluations de la vulnérabilité afin de vérifier la configuration de la sécurité du périmètre, des serveurs et de ses systèmes en ce qui concerne le réseau du système de traitement des Demandes et de corriger toute limitation cernée. ii. L'Entrepreneur doit effectuer ces évaluations de la vulnérabilité, au moins une fois par mois ou plus souvent lorsque des changements importants ont été apportés à son système ou lorsque des Incidents de sécurité du réseau ou des manquements surviennent. iii. L'Entrepreneur doit communiquer les résultats de ces évaluations de la vulnérabilité en précisant la catégorie de vulnérabilités, la gravité (extrême, élevée, moyenne, faible) et le nombre d'évaluations, ainsi que proposer des solutions correctives et un délai au Chargé de projet en vue de régler les limitations cernées, et ce, aux frais de

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie F – Surveillance et rapport en matière de sécurité	
No de réf.	Travail
	l'Entrepreneur.
4.14.34	<p>Détection des Incidents et intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit prévenir, détecter, intervenir et rétablir le système des erreurs et des omissions de traitement de données électroniques, des défaillances techniques, du sabotage et des cyberattaques. Il doit utiliser la technologie appropriée comportant les règles, le filtrage des ports et la surveillance appropriée pour se défendre contre des attaques et pour avertir l'Entrepreneur d'une activité non autorisée ayant une incidence sur les données du Canada. ii. Pour détecter les Incidents, l'Entrepreneur doit employer tous les moyens disponibles et doit fournir un rapport mensuel au Chargé de projet ainsi que publier le rapport sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.14.30 de l'EDT), ce qui comprend, au minimum : le nombre d'Incidents, la gravité des Incidents, le délai de détection et le délai de correction par rapport à l'activité ayant une incidence sur les données du Canada. iii. Afin de protéger les renseignements et d'assurer l'Avantage de services, l'Entrepreneur doit continuellement surveiller son environnement pour : <ul style="list-style-type: none"> a) les tentatives malveillantes d'accès non autorisé aux données du RSSFP ou de contourner les mécanismes de sécurité; b) les sondes ou balayages non autorisés pour cerner des vulnérabilités; c) une Interruption imprévue des systèmes ou des services; d) les attaques par déni de service; e) les changements non autorisés au matériel, aux micros logiciels ou aux logiciels; f) les anomalies relatives au rendement de la solution; g) les signatures d'attaques connues. iv. L'Entrepreneur doit inclure une fonction d'enregistrement de la vérification de la sécurité dans la solution relative au RSSFP qui intégrera des outils de détection d'Incidents automatisés et en temps réel.
4.14.35	<p>Violations de la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. En cas de violation de la sécurité, l'Entrepreneur doit alerter et rapidement aviser le Chargé de projet de la situation dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, à l'intérieur de 72 heures et dans le respect des engagements de niveau de service. L'Entrepreneur doit assumer la responsabilité financière de l'ensemble des incidences et des restitutions découlant d'une violation de la sécurité de l'Entrepreneur. ii. L'Entrepreneur doit informer le Canada par téléphone ou par courriel (sept jours sur sept, 24 heures sur 24, 365 jours par année), en fonction de la priorité tel que spécifié par le Canada, de tous les Incidents de sécurité suspects ou actuels. iii. L'Entrepreneur doit signaler au Chargé de projet toute perte ou tous vols confirmés de renseignements de niveau Protégé B dans un délai d'une heure. iv. L'Entrepreneur doit signaler au Chargé de projet toute perte ou vol soupçonné de renseignements de niveau Protégé B dans un délai de six heures. v. L'Entrepreneur doit collaborer avec le Centre canadien pour la cybersécurité (CCC) en ce qui concerne le confinement, l'élimination et la reprise en cas d'Incident de sécurité, conformément au processus d'intervention en cas d'Incident. Cela comprend

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie F – Surveillance et rapport en matière de sécurité	
No de réf.	Travail
	<p>le fait de permettre uniquement à des représentants précis et préautorisés du Canada (par exemple, le CCC) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de demander et d'obtenir un accès et des renseignements discrets associés aux données du RSSFP (données sur les utilisateurs, les registres d'événements du système ou de sécurité, un paquet de réseau ou d'hôte à des fins d'analyse, des registres des composantes de la sécurité, comme les IDS/IPS/pare-feu, etc.) de manière non chiffrée, aux fins d'enquêtes; b) de permettre au Canada d'effectuer le suivi d'un événement signalé lié à la sécurité de l'information.
4.14.36	<p>Événements qui peuvent faire l'objet d'une vérification, analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La solution de l'Entrepreneur doit maintenir une piste de vérification pour chaque utilisateur détenant des droits d'accès à la solution du RSSFP afin d'assurer la responsabilisation des utilisateurs et des Membres. ii. Tout changement aux dossiers dans le RSSFP apporté par un utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification permettant de la nature du changement, l'auteur du changement, la date et l'heure auxquelles il a été apporté. Une exécution des fonctions privilégiées doit être incluse dans la liste des événements à vérifier. iii. L'Entrepreneur doit conserver les dossiers de vérification pour soutenir les enquêtes après coup sur les Incidents de sécurité et satisfaire aux exigences réglementaires et organisationnelles de conservation de l'information.
4.14.37	<p>Journalisation de vérification</p> <p>La solution de l'Entrepreneur doit offrir une fonction de journalisation de la vérification de la sécurité qui comporte des outils de détection d'Incidents automatisés et en temps réel afin de permettre la surveillance et la vérification d'événements de sécurité dans le cadre du service, y compris, au minimum, les capacités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un horodateur et un registre des événements suivants, au minimum : l'ouverture d'une session réussie ou non réussie dans un compte, les événements de gestion du compte, un accès aux objets, un changement stratégique, les fonctions de privilège, le suivi du processus, les événements du système, les activités de l'administrateur, les vérifications de l'authentification, les vérifications de l'autorisation, la suppression de données, l'accès aux données, les changements apportés aux données et aux permissions, tant au niveau d'abonnement et de service; b) la journalisation doit être activée sur tous les appareils réseau et de sécurité, conformément aux directives de journalisation des événements du GC établies à l'Annexe A appendice 8; c) la détection et journalisation d'horodatage des accès non autorisés, des modifications ou de la suppression de données en transit et de données immobiles; d) acheminer tous les registres pour la solution du RSSFP à une installation de registres centralisée gérée par le Canada à l'aide des interfaces de production de rapports, de protocoles et de formats de données normalisés (par exemple, format d'événement commun [FEC], un journal d'exploitation ou d'autres formats de

4. Phase opérationnelle	
4.14 Sécurité	
Partie F – Surveillance et rapport en matière de sécurité	
No de réf.	Travail
	journaux communs comme le format WC3) et les API qui soutiennent la récupération à distance des données des journaux (par exemple, à l'aide d'une interface d'une base de données à l'aide du SQL, etc.).
4.14.38	<p>Tests de pénétration et de vulnérabilité</p> <p>i. L'Entrepreneur doit mener des tests de pénétration annuels dans l'environnement de la solution et appliquer des mesures correctives en vue de régler les déficiences déterminées au cours de la mise à l'essai.</p> <p>i. L'entrepreneur doit mener des tests de pénétration annuels dans l'environnement de la solution et appliquer des mesures correctives en vue de régler les déficiences déterminées au cours de la mise à l'essai, ou demander à une entreprise de sécurité de tierce partie indépendante de le faire.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit, dans les 30 Jours suivant la fin de la mise à l'essai de la pénétration sommaire, mettre à la disposition du Chargé de projet les renseignements sur les résultats et les mesures correctives prises à l'aide du Site web sécurisé de rapports et de documentation.</p> <p>iii. Le Canada se réserve également le droit de mener son test de pénétration indépendant. Si le Canada exerce ce droit, l'Entrepreneur doit mettre à la disposition de l'équipe d'évaluation de sécurité les documents et des membres du personnel afin de faciliter un examen indépendant.</p> <p>iv. L'Entrepreneur doit effectuer ou Demander à une entreprise de sécurité tierce d'effectuer, des analyses mensuelles des vulnérabilités afin de valider que des mises à jour régulières en matière de sécurité sont appliquées avec succès. Les résultats de ces analyses de la vulnérabilité mensuelles doivent être affichés dans le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT.)</p> <p>v. Le Canada se réserve également le droit de mener sa propre évaluation indépendante de la vulnérabilité. Si le Canada exerce ce droit, l'Entrepreneur doit mettre à la disposition de l'équipe d'évaluation de sécurité les documents et des membres du personnel afin de faciliter un examen indépendant.</p>

4.15 Conservation des dossiers et des documents

L'Entrepreneur doit fournir une solution qui garantit la Conservation des dossiers et des documents Numériques et sur papier (par exemple, les formulaires de Demande au titre du RSSP remplie et les registres et documents associés, le matériel de communication, les manuels, les registres financiers, les registres d'inscription, les appels enregistrés et les registres de vérification des Fournisseurs), dans un format qui est acceptable pour le Chargé de projet et que le Chargé de projet peut facilement récupérer, au besoin.

L'Entrepreneur doit fournir des services continus de Conservation des dossiers et de documentation, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.15 Conservation des registres	
No de réf.	Travail
4.15.1	Généralités <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit conserver, à titre de bien du Canada, tous les Dossiers et les documents liés au traitement des Demandes au titre du RSSFP. Les Dossiers et les documents doivent, au minimum, englober la totalité des données et des documents indiqués dans le présent EDT, dans les annexes et dans les pièces jointes.ii. L'Entrepreneur doit saisir et stocker tous les dossiers et les documents de manière à pouvoir y accéder à titre de référence, comme le traitement des Demandes futures, les vérifications de l'Assurance de la qualité, la consultation par le représentant du Centre de contact ou lorsque les vérificateurs en ont besoin.
4.15.2	Périodes de conservation <ul style="list-style-type: none">i. L'Entrepreneur doit conserver tous ces éléments :<ul style="list-style-type: none">a) les dossiers et les documents à l'appui des dispositions du Régime (par exemple, les valeurs maximales) pendant la durée du Contrat;b) les renseignements sur l'admissibilité et les Membres pendant la durée du Contrat;c) les renseignements sur les Fournisseurs pendant la durée du Contrat;d) l'historique des Demandes pour les 10 dernières années civiles;e) l'historique du Site web à l'intention des Membres pour les 10 dernières années civiles;f) les relevés de Demandes annuels des Membres pour les 10 dernières années civiles;g) les appels enregistrés et les journaux des appels pour les 3 dernières années civiles;h) les transcriptions des clavardages en temps réel pour les 3 dernières années civiles;i) les réponses aux Demandes de renseignements par courriel pour les 3 dernières années civiles;

4. Phase opérationnelle	
4.15 Conservation des registres	
No de réf.	Travail
	<ul style="list-style-type: none"> j) d'autres Dossiers et documents pour les 10 dernières années civiles. ii. L'Entrepreneur doit également tenir, pendant toute la durée de vie du Contrat : <ul style="list-style-type: none"> a) l'historique des Demandes des dix (10) dernières années civiles dans les Services de production de rapports (consulter l'article 4.9 de l'EDT) de même que les données plus anciennes rendues disponibles à l'aide de la solution proposée par l'Entrepreneur (consulter l'article 4.9.3 de l'EDT); b) le suivi de tous les frais admissibles maximums du Régime quant aux montants et/ou à la fréquence, ainsi que les détails des Demandes associées; c) l'historique et le statut des enquêtes ouvertes, des appels ouverts et/ou des vérifications ouvertes; d) l'historique des fichiers de prix; e) le suivi des renvois; f) le suivi de tout autre renseignement pertinent permettant de répondre aux exigences du RSSFP.
4.15.3	<p>Entreposage des dossiers et des documents Protégé B</p> <p>L'Entrepreneur doit se conformer aux politiques et aux lois sur la protection des renseignements personnels et la sécurité du gouvernement du Canada au moment de traiter des renseignements Protégé B. (Consulter les articles 4.13 et 4.14 de l'EDT.)</p>
4.15.4	<p>Conservation des dossiers et des documents papier</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit convertir toutes les Demandes sur papier et les documents à l'appui dans un format numérique. ii. L'Entrepreneur doit valider, par souci de lisibilité et d'exhaustivité, toutes les copies numériques des Demandes sur papier et des documents à l'appui (par exemple, les renvois, les ordonnances) avant de détruire les documents papier originaux.
4.15.5	<p>Conservation des dossiers et des documents numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le Chargé de projet a le droit d'accéder, sur Demande, à tous les registres et les documents numériques liés au RSSFP qui sont fournis par l'Entrepreneur. ii. L'Entrepreneur doit, pendant la période du Contrat et à la Demande du Chargé de projet, fournir tous les dossiers et les documents numériques liés au RSSFP dans un format acceptable au Chargé de projet. iii. Sauf indication contraire, l'Entrepreneur doit, à la Demande du Chargé de projet, rendre disponibles tous les registres et les documents électroniques du RSSFP au moyen de la GTSF ou du Site web sécurisé de rapports et de documentation : <ul style="list-style-type: none"> a. dans les 5 Jours suivant les Demandes se rapportant à des dossiers électroniques des 24 mois précédents; b. dans les 10 Jours suivant les Demandes se rapportant à des dossiers électroniques des 60 mois précédents; c. dans les 20 Jours suivant les Demandes se rapportant à des dossiers

4. Phase opérationnelle	
4.15 Conservation des registres	
No de réf.	Travail
	électroniques de périodes remontant à plus de 60 mois.
4.15.6	Destruction des dossiers et des documents <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur ne doit pas vendre des dossiers ou des documents, en faire un don, les mettre aux enchères ou les jeter. ii. L'Entrepreneur doit détruire les dossiers et les documents conformément à l'article 4.14.20 de l'EDT, sans frais au Chargé de projet. iii. L'Entrepreneur doit aviser le Chargé de projet par voie électronique de la destruction des registres et des documents du RSSFP et en fournir la preuve sous forme de certificat de destruction. (Consulter l'article 4.14.22 de l'EDT.)

4.16 Services d'examens et de conseils stratégiques

Les examens et les conseils stratégiques ont pour objectif d'offrir au Chargé de projet des pistes de réflexion sur les tendances de l'industrie des Avantages de santé et des possibilités d'améliorer l'administration du RSSFP.

L'Entrepreneur doit assurer des Services d'examens et de conseils stratégiques continus, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.16 Services d'examens et de conseils stratégiques	
No de réf.	Travail
4.16.1	Rapport annuel des Services d'examens et de conseils stratégiques et présentation <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit élaborer et produire un rapport annuel des Services d'examens et de conseils stratégiques qui présente un examen et une analyse en profondeur de l'expérience des Demandes au titre du RSSFP par rapport au livre d'affaires de l'Entrepreneur, à d'autres régimes publics et privés et à l'industrie des Avantages de soins de santé en général. Le Chargé de projet examinera et approuvera le rapport en se concentrant uniquement sur le contenu et la qualité, et non sur les opinions et les recommandations de l'Entrepreneur. ii. L'Entrepreneur doit produire et livrer au Chargé de projet une présentation qui intègre les principaux renseignements figurant dans le rapport annuel des Services d'examens et de conseils stratégiques. Le Chargé de projet examinera et approuvera la présentation en se concentrant uniquement sur le contenu et la qualité, et non sur les opinions et les recommandations de l'Entrepreneur. L'Entrepreneur doit faire une présentation d'une façon sur laquelle il se sera entendu avec le Chargé de projet. iii. Le rapport annuel d'examens et de conseils stratégiques et la présentation associée doivent être achevés et publiés sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation conformément aux exigences de publication des rapports annuels sur le Régime. (Consulter l'article 4.9.4 de l'EDT.) iv. L'Entrepreneur doit s'assurer que le rapport annuel des Services d'examens et de conseils stratégiques et la présentation associée abordent, au minimum, les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> a. les tendances et les faits nouveaux dans l'industrie canadienne des Avantages de soins de santé, le segment d'affaires de l'Entrepreneur et l'analyse

4. Phase opérationnelle	
4.16 Services d'examens et de conseils stratégiques	
No de réf.	Travail
	<p>correspondante des écarts avec le RSSFP, y compris des options pour assurer l'harmonisation avec l'industrie;</p> <p>b. une analyse approfondie et des recommandations fondées sur l'innovation dans l'industrie et les nouveaux services dans un avenir rapproché et prévisible qui peuvent être adoptés pour le RSSFP. Plus précisément, l'Entrepreneur doit recommander des pratiques novatrices dont on peut tirer parti pour réaliser des gains d'efficacité dans le RSSFP en termes de modernisation des solutions électroniques, de rationalisation des processus, d'Économies de coûts potentielles et d'amélioration des services aux Membres du Régime et de l'expérience de ces derniers.</p> <p>c. Formuler des recommandations de façons dont le RSSFP peut tirer parti des pratiques exemplaires de l'industrie et réaliser des améliorations à la conception du Régime, à l'administration du Régime, aux vérifications de système, aux contrôles, aux pratiques de vérification et à la gestion des Membres et des Personnes à charge, en plus d'avancées technologiques, y compris l'efficacité et les gains d'efficacité accompagnant chaque recommandation et une analyse du rapport coûts-Avantages.</p> <p>d. Proposer des changements au Contrat du RSSFP afin de rendre possible des améliorations du niveau de service, des possibilités d'Économies de coûts et d'autres gains d'efficacité et synergies mis à la disposition du Chargé de projet.</p>
4.16.2	<p>Conseils stratégiques continus</p> <p>i. L'Entrepreneur doit être prêt à répondre aux Demandes de renseignements du Chargé de projet qui sont propres à des initiatives stratégiques, y compris, au minimum, la façon dont le RSSFP se compare au segment d'affaires de l'Entrepreneur en termes de conception du Régime, d'expérience de Demande, d'utilisation des Avantages, de taux de croissance des Avantages et de mesures de limitation des coûts.</p> <p>ii. L'Entrepreneur doit aviser de manière proactive le Chargé de projet et répondre aux Demandes de renseignements du Chargé de projet qui sont propres aux pratiques exemplaires de l'industrie et aux changements prévus à venir dans l'industrie des Avantages (c'est-à-dire, nouvelles lois, régimes provinciaux, ententes avec l'industrie, etc.). L'Entrepreneur doit fournir une interprétation et une analyse de la façon dont les changements dans l'industrie se rapportent au RSSFP et, s'il y a lieu, inclure des recommandations propres au RSSFP.</p>

4.17 Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada

L'Entrepreneur doit fournir des Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada, comme suit :

4. Phase opérationnelle	
4.17 Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC)	
No de réf.	Travail
4.17.1	<p>Généralités</p> <p>L'Entrepreneur doit maintenir les Services d'administration des remises aux Anciens</p>

	Combattants Canada (ACC) établis pendant la Phase de démarrage. (Consulter l'article 3.17 de l'EDT.)
4.17.2	<p>Administration de la remise des cotisations d'Anciens Combattants Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit accepter les formulaires du RSSFP remplis d'ACC par l'intermédiaire de la GTFS (consulter l'article 3.4.5 de l'EDT), ce qui comprend les renseignements bancaires. ii. L'Entrepreneur doit mettre à jour le registre du participant, fourni dans le dossier d'admissibilité hebdomadaire, en fonction des renseignements fournis sur le formulaire du RSSFP d'ACC. iii. L'Entrepreneur doit maintenir les processus de collecte des cotisations mensuelles des Membres pour le RSSFP. iv. L'Entrepreneur doit communiquer avec le participant à propos de problèmes d'insuffisance de fonds et de problèmes de perception de cotisations. v. L'Entrepreneur doit remettre les cotisations qui sont collectées tous les mois auprès des Membres par TEF au receveur général du Canada (RG), pour le Compte du RSSFP. Avant de procéder au TEF, l'Entrepreneur doit aviser le Chargé de projet, par courriel, de la date à laquelle le transfert au RG sera effectué, avec le montant de la cotisation mensuelle remise.
4.17.3	<p>Rapports d'Anciens Combattants Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit générer et publier, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT), les deux rapports suivants, tous les mois : <ul style="list-style-type: none"> a) le rapport mensuel sur les volumes d'ACC; b) le rapport détaillé sur les cotisations impayées d'ACC.

5. EXIGENCES DE LA PHASE DE CLÔTURE

5.1 Exigences de clôture

Au cours de la Phase de clôture, l'Entrepreneur doit, en plus de continuer à exercer les activités de la phase opérationnelle, aider le Canada et le Fournisseur subséquent à réaliser la transition en douceur, efficace et intégrale vers un nouveau Contrat.

L'Entrepreneur doit réaliser les travaux suivants associés à la Phase de clôture :

5. Phase de clôture	
5.1 Exigences relatives à la conclusion	
No de réf.	Travail
5.1.1	<p>Plan de conclusion</p> <ul style="list-style-type: none">i. En consultation avec le Chargé de projet, l'Entrepreneur et un tiers désigné par le Chargé de projet doivent élaborer un plan de conclusion complet visant à garantir la transition efficiente, complète et sûre des services de ce Contrat vers un nouveau Contrat.ii. Le plan de conclusion doit aborder, au minimum, ce qui suit :<ul style="list-style-type: none">a) la méthode et l'approche proposées pour la transition des services, des biens, des renseignements et des licences et pour le déclassement, de la façon décrite à l'article 5.1.4 de l'EDT;b) le calendrier de conclusion et le plan de travail détaillé, y compris les ressources, les rôles, les responsabilités, les jalons et l'établissement de rapports;c) la façon dont les Demandes qui ne sont pas réglées le Dernier jour de traitement des Demandes seront résolues (consulter l'article 5.1.3 ii) de l'EDT);d) la façon dont l'Entrepreneur maintiendra les communications avec le Chargé de projet, entretiendra les installations informatiques et donnera accès à de telles installations au Chargé de projet aux fins d'enquête jusqu'à la date de cessation ou la Date d'expiration, selon le cas, ou la date à laquelle un nouvel Entrepreneur désigné par le Canada commencera à traiter les Demandes, selon la première de ces éventualités;e) la façon dont l'Entrepreneur continuera d'assurer le niveau et la qualité de service prévus dans le Contrat pour les participants et les Fournisseurs et continuera d'offrir le service jusqu'au jour où un nouvel Entrepreneur assumera l'Avantage du service;f) la méthode et l'approche proposées pour assurer le transfert de connaissances au Chargé de projet ou à un tiers délégué;g) la façon dont l'Entrepreneur réglera les enquêtes en cours qui vont au-delà du Dernier jour de traitement des Demandes;h) toute autre activité liée à la conclusion qui est désignée dans l'autorisation de tâche ou qui est nécessaire pour assurer la transition complète du Contrat, selon ce qu'approuve le Chargé de projet.iii. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour le plan de conclusion 180 Jours avant le Dernier jour de traitement des Demandes.

5. Phase de clôture	
5.1 Exigences relatives à la conclusion	
No de réf.	Travail
5.1.2	<p>Achèvement des activités de clôture</p> <p>Toutes les activités de clôture doivent être achevées au plus tard à la Date d'expiration du Contrat (c'est-à-dire, pas plus de 180 Jours après le Dernier jour de traitement des Demandes) ou à la date de cessation.</p>
5.1.3	<p>Activités de conclusion du traitement des Demandes</p> <p>Les activités de conclusion du traitement des Demandes doivent comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Toutes les Demandes reçues par l'Entrepreneur après le Dernier jour de traitement des Demandes (indépendamment de la date de service) doivent être acheminées par l'Entrepreneur conformément aux consignes données par le Chargé de projet. ii. L'Entrepreneur sera responsable de résoudre toutes les Demandes qui auront présentées, mais non réglées, d'ici le Dernier jour de traitement des Demandes. L'Entrepreneur doit soumettre à un examen, et faire approuver par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), un plan visant à gérer toutes les Demandes qui ne sont pas résolues le Dernier jour de traitement des Demandes dans le cadre du plan général demandé à l'article 5.1.1 de l'EDT. iii. L'Entrepreneur sera responsable de réaliser toutes les enquêtes et les vérifications qui ont été entamées, mais non achevées avant le Dernier jour de traitement des Demandes. iv. L'Entrepreneur doit maintenir des installations informatiques, de communications de données et de communications avec les Fournisseurs et permettre au Chargé de projet d'accéder au service aux fins de Demandes de renseignements, conformément au plan de conclusion. (Consulter l'article 5.1.1 de l'EDT.) v. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet un registre électronique du dossier de l'historique de Demandes complet, dans une forme et une disposition approuvée par le Chargé de projet. Une description de la forme et de la disposition doit être présentée au Chargé de projet, au besoin. vi. L'Entrepreneur doit formater les registres dans un format reconnu par l'industrie qui convient à l'importation dans le système de gestion de données du Fournisseur subséquent. vii. L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet une copie de tous les fichiers et tableaux électroniques nécessaires afin d'interpréter le fichier d'historique des Demandes ci-dessus, conformément au plan de conclusion. (Consulter l'article 5.1.1 de l'EDT.)
5.1.4	<p>Activités de transition et de déclassement</p> <p>L'Entrepreneur doit réaliser des activités de transition et de déclassement, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Transition des services au Chargé de projet ou à un tiers délégué (par exemple, un Fournisseur subséquent) – cette activité doit comprendre : une communication ponctuelle avec les Fournisseurs et les Membres sur le changement relatif à l'Avantage des services du RSSFP, y compris les coordonnées appropriées du nouvel Entrepreneur pour l'accès à tout le RSSFP, les centres de contact des

5. Phase de clôture	
5.1 Exigences relatives à la conclusion	
No de réf.	Travail
	<p>Membres et des Fournisseurs et d'autres fonctions du RSSFP.</p> <p>ii. Transition des biens vers le Chargé de projet – L'Entrepreneur doit fournir tous les rapports sur la gestion et le versement de tous les fonds le lendemain du Dernier jour de traitement des Demandes, en plus d'une copie papier du dernier relevé de compte de l'institution financière pour les comptes de l'Entrepreneur. Tous les rapports mensuels financiers (par exemple, chèques périmés, chèques non encaissés, montants recouvrés par voie de vérification) doivent être mis à jour à la clôture des comptes et rapprochés afin de s'équilibrer avec les montants remis au Chargé de projet. Les comptes d'institutions financières doivent être fermés, et leur solde doit être transféré directement au Canada. Des rapports doivent être présentés selon les délais désignés par le Chargé de projet.</p> <p>iii. La transition des renseignements et du matériel du RSSFP au Chargé de projet ou à un tiers délégué (y compris les renseignements figurant dans les bases de données de l'Entrepreneur qui se rapportent aux participants et aux Fournisseurs) – cela doit comprendre : tout le matériel électronique et sur papier historique et actuel du RSSFP que détient l'Entrepreneur (au-delà de l'historique des Demandes et des renseignements liés qui sont visés par l'article 5.1.3 de l'EDT), y compris les données, le contenu du Site web sécurisé de rapports et de documentation, le contenu du Site web à l'intention des Fournisseurs de fournitures pharmaceutiques et de Fournitures médicales électroniques et le Site web des Membres, les données d'Adhésion préalable et l'inventaire de formulaires de Demandes au titre du RSSFP.</p> <p>iv. Le déclassement des installations et des capacités de l'Entrepreneur (à la suite de l'autorisation du Chargé de projet) – cette activité doit comprendre : la destruction de toutes les copies des données qui restent sur les sites et les systèmes de l'Entrepreneur (y compris les copies de secours) et l'arrêt des systèmes et des outils de TI du RSSFP exploités par l'Entrepreneur (y compris tous les sites Web et toutes les installations de télécommunications). L'Entrepreneur peut conserver les registres requis pendant la période exigée par la loi (c'est-à-dire, les exigences financières de l'Agence du revenu du Canada). À mesure que les registres sont détruits, l'Entrepreneur doit fournir des éléments de preuve conformément à l'article 4.15.6 de l'EDT. Nota : L'Entrepreneur doit conserver les registres le lendemain du Dernier jour de traitement des Demandes de la manière établie à l'article 4.15 de l'EDT.</p>

Appendice 1 de l'annexe A

Aperçu de la Directive du RSSFP

Remarque à l'intention des soumissionnaires : La Directive du RSSFP, datée du 1^{er} avril 2006, est en cours de mise à jour. L'Appendice 1 de l'annexe A comprend un Aperçu de la Directive du RSSFP à titre de référence. Cet Aperçu ne comprend pas tous les détails et ne décrit pas toutes les limites, les restrictions ou les exclusions. S'il y a une incohérence entre l'Aperçu et la Directive du RSSFP (y compris le sommaire des changements au RSSFP, figurant à l'article 7), la Directive du RSSFP et le sommaire des changements prévaudront. La Directive du RSSFP se trouve à l'adresse suivante :

Directive du RSSFP (<https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr>)

1- Introduction

Le Plan de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) rembourse aux Membres la totalité ou une partie des dépenses engagées et entièrement payées pour obtenir les services et produits admissibles, énumérés dans la Directive du RSSFP, uniquement après qu'ils se sont prévalus de la protection offerte par leur plan d'assurance maladie provincial ou territorial ou tout autre système de remboursement des frais de soins de santé auquel ils sont assujettis. À moins d'indication contraire prévue dans la Directive du RSSFP, sont remboursables aux termes du RSSFP tous les produits et services admissibles prescrits par un Médecin ou un dentiste autorisé à exercer sa profession conformément à la loi applicable dans le territoire où l'ordonnance est prescrite. D'autres professionnels de la santé qualifiés peuvent prescrire des médicaments en conformité des lois provinciales et territoriales.

Le RSSFP rembourse les Frais admissibles jugés raisonnables et habituels pour que le plafond du remboursement des frais corresponde au montant raisonnable des frais dans la région où ils sont engagés. Les frais remboursables sont assortis de limites, lesquelles sont précisées dans la Directive du RSSFP. Le RSSFP rembourse 80 % des frais admissibles (sauf indication contraire). Le solde de 20 % devant être déboursé par le Membre (ce qu'on appelle une coassurance).

2- Protections offertes par le RSSFP

Protection supplémentaire

Cette protection est offerte aux Membres et à leurs Personnes à charge admissibles protégées par un plan d'assurance maladie provincial/territorial. En général, la protection du RSSFP s'ajoute à celle du plan provincial/territorial dans la province ou le territoire de résidence du Membre, en lui offrant :

La protection offerte comprend :

- Garantie maladie complémentaire
- Garantie-hospitalisation

Protection totale

Cette Protection est offerte au Membre et à ses Personnes à charge habitant avec lui à l'extérieur du Canada et qui ne sont pas protégés par un plan d'assurance maladie provincial/territorial ou par un plan d'assurance hospitalisation non gouvernemental. La personne bénéficiant de la Protection totale continue d'en bénéficier

après son retour au Canada jusqu'à ce qu'elle devienne admissible à la protection d'un plan d'assurance maladie provincial/territorial.

La protection offerte comprend :

- Garantie maladie complémentaire, sauf les frais engagés à l'extérieur de la province qui ne sont pas couverts par la Protection totale;
- Garantie-hospitalisation;
- Garantie maladie de base;
- Garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada). Cette protection n'est pas offerte aux Pensionnés

3- Couverture du RSSFP

Garantie maladie complémentaire (Protection supplémentaire et Protection totale, sauf indication contraire)

La garantie maladie complémentaire offre les Avantages suivants :

- frais de médicaments;
- soins de la vue;
- professionnels de la santé;
- frais divers;
- soins dentaires;
- frais engagés à l'extérieur de la province (seulement pour les Membres bénéficiant de la Protection supplémentaire);
 - Garantie-voyage d'urgence
 - Garantie Assistance voyage d'urgence
 - Services rendus sur recommandation

Certains de ces avantages peuvent être calculés compte tenu des Frais raisonnables et habituels ainsi que de certaines limites précisées dans l'aperçu des frais admissibles maximums. Toutes ces garanties sont assujetties à la coassurance, sauf indication contraire.

Frais de médicaments

Pour être admissibles, les frais doivent être :

- raisonnables et habituels;
- prescrits par un Médecin ou un dentiste ou tout autre professionnel de la santé qualifié si la législation provinciale/territoriale applicable les autorise à prescrire les médicaments;
- dispensés par un Pharmacien ou un Médecin.

Les frais admissibles sont engagés pour :

- les médicaments qui figurent à la partie Monographies de l'édition courante du Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques à titre de narcotiques, de médicaments contrôlés ou de Médicaments d'ordonnance, sauf ceux qui figurent parmi certaines Exclusions (voir la Directive du RSSFP);
- les médicaments essentiels à la vie qu'on peut obtenir sans ordonnance et qui figurent à dans la Directive du RSSFP;
- les substances nutritives thérapeutiques de remplacement prescrites par un Médecin spécialiste reconnu pour le traitement d'une blessure ou d'une maladie autre qu'une allergie ou des maux liés à des soins de nature esthétique, lorsque le Membre ou la Personne à charge ne peut absorber aucune autre substance pour assurer sa survie;
- les médicaments injectés, y compris les sérums antiallergiques, administrés par injection;
- les prescriptions composées, quels que soient leurs ingrédients actifs;
- les vitamines et les minéraux prescrits pour le traitement d'une maladie chronique conformément à la pratique habituelle de la médecine, pourvu que ces produits aient une valeur thérapeutique reconnue et qu'aucune autre possibilité ne s'offre au patient;
- les appareils d'administration de médicaments contre l'asthme qui font partie intégrante du produit;
- les aérochambres avec masques pour l'administration de médicaments contre l'asthme;
- les formules spécialisées pour nourrissons ayant une intolérance confirmée aux protéines tant bovines que de soja, pourvu que le Médecin traitant confirme par écrit que le patient ne peut tolérer aucune autre formule ni aucun autre substitut alimentaire;
- les aides de sevrage du tabac, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums.

Protection pour médicaments onéreux

La protection pour médicaments onéreux protège les Membres qui engagent des coûts de médicaments élevés au cours d'une Année civile. Aux termes de cette protection, les frais des médicaments admissibles engagés au cours d'une Année civile sont remboursés à 80 % jusqu'à ce que le Membre atteigne le seuil de 3 000 \$ payés de sa poche au cours d'une même Année civile. Les frais de médicaments admissibles engagés au cours d'une même Année civile qui dépassent ce seuil sont remboursés à 100 %.

Soins de la vue

Les frais admissibles sont les Frais raisonnables et habituels pour :

- les examens de la vue par un optométriste, sous réserve du maximum admissible précisé dans l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- les lunettes et lentilles cornéennes (y compris leur réparation), pourvu qu'elles soient nécessaires à la correction de la vue et achetées sur ordonnance d'un ophtalmologiste ou d'un optométriste, sous réserve du maximum prévu à l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- le premier achat de lentilles intraoculaires, de lunettes ou de lentilles cornéennes nécessaires à la correction de la vision et s'il s'impose directement par suite d'une opération ou d'un accident, quand l'achat est effectué dans les six mois dudit accident ou opération. Il n'y a aucun maximum admissible, sauf les Frais raisonnables et habituels. Le délai de six mois peut être prolongé si, de l'avis de l'Entrepreneur, l'achat n'a pas pu être effectué avant son expiration;
- la chirurgie oculaire au laser afin de corriger la vue est limitée aux frais admissibles maximums figurant dans l'Aperçu des frais admissibles maximums, par personne, et non pas œil ou par procédure. La chirurgie doit être effectuée par un ophtalmologue. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'obtenir une ordonnance (recommandation) d'un Médecin. Ceci n'inclut pas la chirurgie pour des cataractes;

- les yeux artificiels et leurs remplacements, sauf dans les 60 mois de l'achat le plus récent, dans le cas d'un Membre ou d'une Personne à charge de plus de 21 ans, ou dans les 12 mois de l'achat le plus récent, dans le cas d'une Personne à charge de moins de 21 ans, à moins qu'il soit médicalement prouvé que la croissance ou le rétrécissement des tissus environnants exigent le remplacement de la prothèse existante.

Professionnels de la santé

Les frais admissibles à l'égard des services d'un praticien ne comprennent que les services pour lesquels celui-ci est qualifié et qui nécessitent sa compétence et ses qualifications. En outre, conformément à la réglementation provinciale/territoriale, le praticien doit être inscrit au registre, titulaire d'un permis ou autorisé à pratiquer dans le territoire de la compétence où il dispense ses services.

Les frais admissibles sont les Frais raisonnables et habituels pour :

- les services de Médecins et les services de laboratoire, quand les frais engagés pour eux ne sont pas admissibles aux termes du plan d'assurance maladie provincial/territorial du participant protégé, alors qu'ils le seraient aux termes d'au moins un autre Plan d'assurance maladie provincial/territorial.

Les frais de laboratoire comprennent les services qui, lorsqu'ils sont ordonnés par un Médecin et exécutés sous sa direction, génèrent de l'information utilisée pour le diagnostic ou pour le traitement d'une maladie ou d'une blessure. Ces services comprennent notamment, mais pas exclusivement, l'analyse du sang ou d'autres liquides organiques, la pathologie clinique, la radiologie, les ultrasons, entre autres.

Lorsqu'une seule province ou qu'un seul territoire rembourse les frais d'un service donné et qu'elle cesse d'offrir cette protection, le Comité des partenaires étudiera la question pour décider s'il devrait aussi mettre fin à la protection aux termes du RSSFP. Les Demandes de remboursement pour les services de ce genre présentées après la cessation de la protection provinciale/territoriale sont conservées par l'Entrepreneur jusqu'à ce que le Comité des partenaires se soit prononcé.

Quand une province ou un territoire commence à rembourser les frais engagés pour un service donné, les demandes de remboursement pour ce service sont retenues par l'Entrepreneur jusqu'à ce que le Comité des partenaires ait pu déterminer s'il devrait être assuré dans les autres provinces et territoires.

- les traitements d'acupuncture dispensés par un Médecin;
- les services d'une infirmière ou d'un infirmier en service privé, diplômés d'une école reconnue et dispensant ces services prescrits par un Médecin dans la résidence privée du patient, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums. L'ordonnance est valable pour un an;
- les services des professionnels de la santé suivants, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés pour chacun d'entre eux dans l'Aperçu des frais admissibles maximums :
 - a. un physiothérapeute (l'ordonnance* est valable pour un an);
 - b. un massothérapeute (l'ordonnance* est valable pour un an);
 - c. un orthophoniste (l'ordonnance* est valable pour un an);
 - d. un psychologue (l'ordonnance* est valable pour un an);
 - e. un travailleur social dans les postes isolés où il n'y a aucune pratique en psychologie (l'ordonnance est valable pour un an);
 - f. un chiropraticien;
 - g. un ostéopathe;
 - h. un naturopathe;

- i. un podiatre ou un chiropodiste;
- j. un électrolyste* ou un Médecin offrant des traitements d'électrolyse, avec des services limités au traitement pour l'épilation des parties exposées du visage et du cou, si le patient souffre d'un traumatisme émotif grave à cause de cet état; et quand les services sont dispensés par un électrolyste, un psychiatre ou un psychologue doit attester que le patient souffre d'un traumatisme émotif grave à cause de son état.

* nécessite l'ordonnance d'un Médecin

- les frais d'utilisation des services paramédicaux imposés par le gouvernement dans le cadre du Plan d'assurance maladie provincial/territorial de la province ou du territoire de résidence de la personne protégée, si la loi autorise le remboursement de ces frais;
- le dosage de l'antigène spécifique prostatique (ASP) (non un dépistage) pour le suivi de l'évolution d'un cancer dépisté.
- les services d'un travailleur social au lieu d'un psychologue, dans la mesure où le Participant réside dans un poste isolé (selon la définition figurant dans la Directive du Conseil national mixte sur les postes isolés et les logements de l'État) et où aucun psychologue ne pratique dans ce poste isolé.

Frais divers

Pour être admissibles, les Frais doivent être :

- raisonnables et habituels;
- prescrits par un Médecin, à moins d'indication contraire.

Les frais admissibles sont engagés pour :

- le transport terrestre d'urgence du patient par un service d'ambulance autorisé jusqu'à l'hôpital le plus proche disposant de l'équipement nécessaire pour donner le traitement qui s'impose si l'état du patient ne permet pas l'utilisation d'autres moyens de transport, quand il est médicalement nécessaire de le transporter;
- le transport du patient par ambulance aérienne jusqu'à l'Hôpital le plus proche disposant de l'équipement nécessaire pour donner le traitement qui s'impose lorsque l'état du patient ne permet pas l'utilisation d'autres moyens de transport;
- les chaussures orthopédiques faisant partie intégrante d'un appareil orthopédique ou faites spécialement pour le patient, y compris la modification de ces chaussures, pourvu que leur acquisition et leur modification aient été prescrites par un Médecin ou un podiatre, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums dans une Année civile, tels qu'établis dans l'Aperçu des frais admissibles maximums (l'ordonnance* est valable pour un an);
- l'acquisition et la réparation d'orthèses prescrites par écrit par un Médecin ou un podiatre, avec un maximum d'une paire par Année civile (l'ordonnance* est valable pour trois ans);
- l'achat ou la réparation de prothèses auditives, à l'exception des piles, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums équivalant au moindre des deux montants suivants, soit le total des frais, moins le coût de toutes les Demandes
- d'appareils auditifs admissibles au cours des cinq années précédentes; ou le maximum précisé dans l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- l'achat initial de prothèses auditives, s'il s'impose directement par suite d'une opération ou d'un accident, quand l'achat est effectué dans les six mois dudit accident ou opération; la seule limite est celle des Frais raisonnables et habituels et le délai de six mois peut être prolongé si, de l'avis

de l'Entrepreneur, l'achat n'a pas pu être effectué dans le délai prescrit;

- les béquilles, les attelles, les minerves, les plâtres et les colliers cervicaux;
- l'achat et la réparation des supports orthopédiques faits de métal ou de plastique rigide ou d'autres matériaux rigides qui, de l'avis de l'Entrepreneur du RSSFP, offrent un niveau comparable de support, exception faite des appareils d'orthodontie et des articles pour usage essentiellement athlétique;
- les soutiens-gorge orthopédiques, jusqu'à concurrence des frais admissibles précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- les prothèses mammaires nécessaires à la suite d'une mastectomie et leur remplacement après un délai minimum de 24 mois;
- les perruques, remboursées une seule fois, quand le patient a perdu tous ses cheveux à la suite d'une maladie, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- les nécessaires à colostomie, iléostomie et trachéotomie;
- les sondes et sacs collecteurs pour patients incontinents, paraplégiques ou quadriplégiques;
- les membres artificiels temporaires;
- les membres artificiels permanents pour remplacer les membres artificiels temporaires et le remplacement des premiers, après un délai de 60 mois à compter de l'achat le plus récent d'une prothèse, dans le cas d'un Membre ou d'une Personne à charge de plus de 21 ans; ou de 12 mois après l'achat le plus récent d'une prothèse, dans le cas d'une Personne à charge de moins de 21 ans, à moins qu'il soit médicalement prouvé que le remplacement de la prothèse existante s'impose à cause de la croissance ou du rétrécissement des tissus voisins;
- l'oxygène et son administration;
- les aiguilles, seringues et aides chimiques ou diagnostiques pour le traitement du diabète (les aiguilles et les seringues ne sont pas admissibles pour la période de 36 mois suivant la date d'achat d'un pistolet injecteur d'insuline);
- un pistolet injecteur d'insuline pour les diabétiques insulino-dépendants, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums;
- les pompes à insuline et les accessoires complémentaires pour les diabétiques insulino-dépendants, lorsqu'ils leur sont prescrits par un Médecin attaché à un centre reconnu de traitement du diabète d'un établissement universitaire canadien, à l'exclusion des réparations ou du remplacement de ces appareils durant la période de 60 mois suivant la date de leur achat;
- les moniteurs de mesure du glucose pour les diabétiques insulino-dépendants et non-insulino-dépendants, si ceux-ci sont aveugles au sens de la loi ou daltoniens, à l'exclusion de leur réparation ou de leur remplacement durant la période de 60 mois suivant la date de leur achat;
- la location ou, au choix de l'Entrepreneur, l'achat d'appareils durables rentables :
 - fabriqués spécialement pour un usage médical;
 - destinés à être utilisés à la résidence privée du patient;
 - dont le coût et la valeur clinique sont approuvés par l'Entrepreneur;
 - considérés comme médicalement nécessaires;
 - utilisés soit pour des soins comprenant notamment, mais pas exclusivement :

- les appareils pour mouvements physiques :
 - déambulateurs - limite de un tous les cinq ans, avec des frais admissibles maximums correspondant au coût de l'appareil moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des cinq années précédentes;
 - soulève-malade - limite de un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant au coût de l'appareil, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;
 - fauteuils roulants - limite d'un tous les cinq ans, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des cinq années précédentes;
- les appareils d'appui et de repos :
 - lits d'Hôpital - limite d'un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;
 - coussins pour fauteuil roulant - limite d'un tous les 12 mois, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des 12 mois précédents;
 - matelas thérapeutiques - limite d'un tous les cinq ans, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des cinq années précédentes;
- les appareils de détection :
 - moniteurs d'apnée - limite d'un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;
 - moniteurs d'énurésie - limite d'un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;
- soit pour des traitements comprenant notamment, mais pas exclusivement :
 - les appareils d'appui mécanique et thérapeutique :
 - neurostimulateurs (électriques) transcutanés - limite d'un tous les dix ans, avec des frais admissibles maximum correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des dix années précédentes;
 - ensembles à traction - limite d'un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;
 - pompes à perfusion - limite d'une tous les cinq ans, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil au cours des cinq années précédentes;
 - appareils à compression intermittente périphérique (lymphapress) - limite d'un à vie, avec des frais admissibles maximums correspondant à son coût, moins tous les frais de réparation admissibles engagés à l'égard d'un tel appareil avant l'achat;

- les appareils d'appui aérothérapeutique :
 - appareils de ventilation spontanée en pression positive continue (CPAP), BiPAP et appareils dentaires assimilés (quand le patient ne peut tolérer un CPAP ou un BiPAP) - limite d'un tous les cinq ans,
 - compresseurs - limite d'un tous les cinq ans,
 - brumisateurs (Maximist) — limite d'un tous les cinq ans,
 - fournitures aérothérapeutiques, réparations, pièces de remplacement et frais de services — limités aux frais admissibles maximums indiqués dans l'Aperçu des frais admissibles maximums (à l'exclusion des piles et des fournitures de nettoyage).
- le remboursement des frais associés aux appareils durables est limité au coût d'achat de l'équipement non motorisé, sauf s'il est médicalement prouvé que le patient a besoin d'un équipement motorisé;
- les bandages et pansements chirurgicaux nécessaires au traitement d'une blessure ouverte ou d'un ulcère;
- les bas de contention fabriqués sur mesure pour le patient ou ayant une compression minimale de 30 millimètres;
- les vêtements de contention pour les victimes de brûlures;
- les implants péniers.

Soins dentaires

Quand au moins deux traitements possibles pour des opérations buccales ou pour la réparation de blessures accidentelles sont considérés comme acceptables, le RSSFP rembourse les frais du traitement à moindre coût.

Les frais admissibles s'entendent des Frais raisonnables et habituels exigés pour les services et les chirurgies buccales énoncés et exécutés par un dentiste (voir la Directive du RSSFP).

Frais engagés à l'extérieur de la province (SEULEMENT pour les Membres bénéficiant de la Protection supplémentaire)

Les frais engagés à l'extérieur de la province comprennent :

- Garantie-voyage d'urgence
- Garantie Assistance voyage d'urgence
- Services rendus sur recommandation

Garantie-voyage d'urgence

Le RSSFP garantit à chaque personne protégée une protection maximale de 500 000 \$ CA pour les frais médicaux admissibles engagés par suite d'une urgence pendant un voyage d'agrément ou d'affaires.

Les frais admissibles s'entendent des Frais raisonnables et habituels en sus du montant payable par un plan d'assurance maladie provincial/territorial, s'ils s'imposent pour le traitement d'urgence d'une blessure ou d'une maladie survenue dans les 40 Jours de la date où la personne protégée a quitté sa province ou son territoire de résidence.

Ces frais admissibles sont engagés pour ce qui suit :

- séjour en salle et services hospitaliers complémentaires reçus dans un Hôpital général;
- services d'un Médecin;
- prix d'un billet d'avion aller simple, en classe économique, pour que le patient puisse revenir dans sa

province ou son territoire de résidence. Le prix d'un billet d'avion est aussi inclus pour le praticien en soins de santé qui doit l'accompagner, au besoin;

- évacuation médicale, y compris le service d'ambulance au besoin, lorsque, de l'avis de l'Entrepreneur, les soins nécessaires ne sont pas offerts dans la région où l'urgence s'est produite;
- assistance à la famille, jusqu'à un maximum combiné de 2 500 \$ CA pour une urgence de voyage, calculée de la façon suivante :
 - le rapatriement des enfants à charge de moins de 16 ans (et leur accompagnateur, au besoin) laissés seuls en raison de l'hospitalisation du Membre ou du conjoint. Le maximum payable équivaut au coût des billets d'avion en classe économique.
 - le rapatriement, si un membre de la famille est hospitalisé et qu'il est par conséquent incapable de rentrer à la maison sur le vol prévu initialement et doit acheter un autre billet pour le retour. Le coût supplémentaire du vol de retour est remboursable jusqu'à concurrence du coût d'un vol en classe économique;
 - la visite d'un parent, si un membre de la famille est hospitalisé pendant plus de sept Jours lorsqu'il voyage seul. La protection comprend le remboursement des billets d'avion en classe économique, des repas et de l'hôtel jusqu'à concurrence de 150 \$ CA par Jour civil pour le conjoint, le père, la mère, l'enfant, le frère ou la sœur du patient, ainsi que le remboursement des frais engagés si un membre de la famille doit en identifier un autre décédé, pour que le corps puisse lui être remis;
 - les frais d'hôtel et de repas, si l'hospitalisation d'un membre de la famille oblige le Membre ou une Personne à charge protégée à prolonger son séjour. Les frais supplémentaires d'hôtel et de repas engagés par l'accompagnement d'un membre de la famille sont remboursés jusqu'à concurrence de 150 \$ CA par Jour civil.
- rapatriement du corps du défunt, en cas du décès d'un membre de la famille. Le RSSFP fait les démarches pour obtenir les autorisations nécessaires au rapatriement du défunt dans la province ou le territoire de résidence. Les frais de préparation et de transfert du défunt sont remboursés jusqu'à concurrence de 3 000 \$ CA.

Garantie Assistance voyage d'urgence

Le RSSFP fournit un numéro sans frais permettant au Membre et à ses Personnes à charge protégées d'avoir accès à un réseau mondial d'assurance téléphonique, disponible 24 heures sur 24. Le réseau fournit les services suivants :

- une aide pour le transport à l'Hôpital le plus proche dispensant les soins nécessaires ou pour le retour au Canada;
- des recommandations médicales, une consultation et un suivi;
- les recommandations d'un avocat;
- un service d'interprétation téléphonique;
- un service de messagerie pour les membres de la famille et les collaborateurs (les messages sont conservés pendant 15 Jours civil);
- le paiement anticipé, au nom du Membre ou d'une Personne à charge protégée, des frais hospitaliers et médicaux.

Pour obtenir le paiement anticipé des frais hospitaliers et médicaux, le Membre doit signer une formule autorisant l'Entrepreneur à récupérer les paiements du plan d'assurance maladie provincial ou territorial. Il doit aussi rembourser à l'Entrepreneur tout paiement effectué à son égard en sus du montant admissible au remboursement aux termes du Plan d'assurance maladie provincial/territorial et du RSSFP.

L'Assistance voyage d'urgence n'est pas fournie dans les pays où sévissent des conflits politiques. La liste de ces pays, tenue par l'Entrepreneur, change selon la conjoncture mondiale.

Ni l'Entrepreneur ni la compagnie qui fournit le réseau d'aide ne sont responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats des traitements médicaux dispensés au Membre, ni de l'impossibilité d'obtenir un traitement médical.

Remarque : Les Employés voyageant en service commandé pour les affaires du gouvernement sont protégés par la *garantie-voyage d'urgence* et par la *garantie Assistance voyage d'urgence* durant toute la période de leur voyage en service commandé. Bien qu'il n'y ait aucune limite de temps en pareil cas, la protection maximale de 500 000 \$ CA s'applique.

Services rendus sur recommandation

Les frais suivants sont admissibles au remboursement aux termes du RSSFP, pourvu qu'ils soient :

- dispensés quand le Membre quitte sa province ou son territoire de résidence;
- par suite d'une recommandation écrite de son Médecin traitant dans sa province ou son territoire de résidence;
- des services qui ne sont pas offerts dans la province ou le territoire de résidence du Membre.

Les frais admissibles à cet égard sont limités aux Frais raisonnables et habituels en sus du montant payable par un plan d'assurance maladie provincial ou territorial, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums, pour :

- le séjour en salle et les services hospitaliers complémentaires reçus dans un Hôpital général;
- les services d'un Médecin ou d'un chirurgien;
- les services de laboratoire, y compris ceux qui sont ordonnés par un Médecin et exécutés sous sa direction et qui génèrent de l'information utilisée pour les diagnostics ou pour le traitement d'une maladie ou d'une blessure. Ces services comprennent notamment, mais pas exclusivement, l'analyse du sang ou d'autres liquides organiques, la pathologie clinique, la radiologie, les ultrasons, entre autres.

Garantie-hospitalisation (tous les Membres)

Cette garantie prévoit le remboursement des Frais raisonnables et habituels jusqu'à concurrence des maximums préétablis pour chaque Jour civil d'hospitalisation dans un Hôpital tel que défini par le Plan et couvre le logement et la pension dans une chambre d'hôpital à deux lits ou à un lit en sus des frais de salle, que le Membre habite au Canada ou à l'étranger. Il y a toujours un maximum payable pour chaque Jour civil d'hospitalisation, selon le niveau de protection que le Membre a choisi; ces niveaux sont précisés dans l'Aperçu des frais admissibles maximums. Tous les Membres au RSSFP doivent être protégés à un niveau quelconque de la garantie-hospitalisation.

Frais admissibles

Niveaux I, II et III

- Pour tout Participant (sauf un retraité habitant à l'extérieur du Canada), les frais admissibles s'entendent des Frais raisonnables et habituels pour le logement et la pension dans une chambre à deux lits ou à un lit en sus des frais de salle, jusqu'à concurrence du maximum précisé dans l'Aperçu des frais admissibles maximums pour chaque jour civil d'hospitalisation, sauf les frais hospitaliers dits de coassurance ou de participation aux frais.

- Les frais admissibles pour les Pensionnés résidant à l'extérieur du Canada sont les frais d'hospitalisation jusqu'à concurrence du maximum indiqué dans l'Aperçu des frais admissibles maximums pour chaque Jour civil d'hospitalisation.
- La coassurance ne s'applique pas à ces frais.

Garantie maladie de base (Membres avec la Protection totale)

Cette garantie n'est offerte qu'aux Membres habitant à l'extérieur du Canada qui ne sont pas protégés par un Plan d'assurance maladie provincial ou territorial. Elle vise à leur rembourser les services, sauf les services hospitaliers, équivalant dans la mesure du possible à ceux auxquels ont accès les personnes habitant au Canada et protégées par un Plan d'assurance maladie provincial ou territorial. C'est une garantie qui ne comporte aucune coassurance.

Les frais admissibles maximums engagés pour ces services sont équivalents à un multiple du montant autrement payable selon le guide des tarifs en vigueur en vertu de la loi ontarienne de 1972 sur l'assurance-santé le jour où les frais sont engagés. Le multiple en question est précisé dans l'Aperçu des frais admissibles maximums.

Frais admissibles

Les frais admissibles comprennent :

- les services d'un Médecin, notamment :
 - les services d'un Médecin à la résidence de la personne protégée, au cabinet du Médecin ou dans un Hôpital;
 - le diagnostic et le traitement d'une maladie ou d'une blessure;
 - un examen médical annuel;
 - le traitement de fractures ou de dislocations;
 - la chirurgie, y compris celle qui, aux États-Unis, est exécutée par un podiatre (DPM);
 - l'anesthésie;
 - les radiographies pour fins de diagnostic et de traitement;
 - les soins obstétricaux, y compris les soins prénataux et postnataux;
 - les services de laboratoire et de pathologie clinique ordonnés par un Médecin et exécutés sous sa direction.
- les services d'un optométriste;
- les services d'un physiothérapeute;
- les services d'ambulance;
- les services d'un chiropraticien, d'un ostéopathe ou d'un podiatre.

Garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada) (réservée aux Employés et aux Membres de la Protection totale; non disponible aux Pensionnés)

La souscription à cette garantie est obligatoire pour les employés et pour les membres des FC et de la GRC résidant à l'extérieur du Canada qui ne sont pas admissibles à la protection d'un Plan d'assurance maladie provincial/territorial, afin qu'ils puissent bénéficier d'une garantie-hospitalisation équivalant, dans toute la mesure du possible, à celle des personnes habitant au Canada qui sont protégées par un Plan d'assurance maladie ou hospitalisation provincial/territorial. La garantie prévoit le remboursement des Frais d'hospitalisation habituels et raisonnables dans un hôpital général, un hôpital des Forces canadiennes ou un Hôpital des forces armées d'un pays étranger. C'est une garantie qui ne comporte aucune coassurance.

Frais admissibles

Les frais admissibles sont les frais pour chaque Jour civil d'hospitalisation dans un hôpital général, un hôpital des Forces canadiennes ou un hôpital des forces armées d'un pays étranger.

Les frais admissibles peuvent comprendre ceux qui sont engagés pour :

- les frais de salle ordinaire;
- les soins infirmiers nécessaires dispensés par l'Hôpital;
- les frais de laboratoire, de radiologie et de diagnostic;
- les médicaments prescrits et administrés à l'Hôpital par un Médecin;
- l'utilisation de salles d'opération et d'accouchement, ainsi que de fournitures pour anesthésie et chirurgie;
- les services dispensés par toute personne payée par l'hôpital;
- le recours à des moyens et des installations de traitement orthophonique prescrits par un Médecin;
- le recours à des conseils en diététique prescrits par un Médecin;
- les services de consultation externe fournis par un hôpital.

4- Aperçu des frais admissibles maximums

Garantie maladie complémentaire

Frais de médicaments

Avantage	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Médicaments admissibles	Frais raisonnables et habituels	80 %
Médicaments pour le traitement de la dysfonction érectile	500 \$ par année civile, combiné	80 %
Médicaments de sevrage du tabac	Maximum viager de 1 000 \$	80 %
Protection en cas de frais de médicaments élevés	Frais de médicaments admissibles qui dépassent les frais de 3 000 \$ engagés au cours d'une année civile	100 %

Soins de la vue

Avantage	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Lunettes et lentilles cornéennes (achat et réparations)	275 \$ toutes les deux années civiles, commençant à chaque année impaire Aucune limite si nécessaire par suite d'une opération ou d'un accident et achetées dans les six mois de l'événement déclencheur	80 %
Examens de la vue	Un examen toutes les deux années civiles, commençant chaque année impaire	80 %
Chirurgie oculaire au laser	Maximum viager de 1 000 \$	80 %

Avantage	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
	La chirurgie doit être exécutée le 1 ^{er} octobre 2014 ou ultérieurement pour être admissible	

Frais des professionnels de la santé

Praticien	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Physiothérapeute	Jusqu'à 500 \$ par occurrence et plus de 1 000 \$ par année civile	80 %
Psychologue, ou travailleur social (postes isolés seulement)	2 000 \$ par année civile En 2014 : 1 000 \$ pour les frais engagés entre le 1 ^{er} janvier et le 30 septembre 1 000 \$ pour les frais engagés entre le 1 ^{er} octobre et le 31 décembre	80 %
Massothérapeute	300 \$ par année civile	80 %
Ostéopathe	300 \$ par année civile	80 %
Naturopathe	300 \$ par année civile	80 %
Podiatre ou chiropodiste	300 \$ par année civile	80 %
Chiropraticien	500 \$ par année civile	80 %
Orthophoniste	500 \$ par année civile	80 %
Électrolyste (y compris le traitement, s'il est exécuté par un Médecin)	20 \$ par visite	80 %
Infirmier (services infirmiers)	15 000 \$ par année civile	80 %

Frais divers

Avantage	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
----------	----------------------------	-------------------

Chaussures orthopédiques	150 \$ par année civile	80 %
Frais de service, réparations et pièces de remplacement pour les appareils CPAP et BiPAP	300 \$ par année civile Exclut les frais pour l'acquisition de fournitures de nettoyage ou de garanties Les achats doivent être effectués le 1 ^{er} octobre 2014 ou ultérieurement pour être admissibles.	80 %
Prothèses auditives (achat/réparations)	1 000 \$, moins tous les frais admissibles pour des prothèses auditives réclamés au cours des 60 mois précédents. Aucune limite si nécessaire par suite d'une opération ou d'un accident et achetées dans les six mois de l'événement déclencheur	80 %
Soutien-gorge orthopédiques	200 \$ par année civile	80 %
Perruques	1 000 \$ par période de 60 mois	80 %
Pistolet injecteur d'insuline	1 000 \$ par période de 36 mois	80 %

Frais admissibles engagés à l'extérieur de la province

Avantage	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Garantie-voyage d'urgence et garantie Assistance voyage d'urgence	500 000 \$ par voyage (maximum de 40 Jours civils consécutifs)	100 %
Services rendus sur recommandation	25 000 \$ par maladie ou par blessure	80 %

Garantie-hospitalisation

Niveau de couverture	Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Niveau I	60 \$ par jour civil	100 %
Niveau II	140 \$ par jour civil	100 %
Niveau III	220 \$ par jour civil	100 %

Garantie maladie de base

Frais admissibles maximums	Payé par le RSSFP
Trois fois le montant remboursable indiqué dans le guide des tarifs en vigueur fondé sur la loi ontarienne de 1972 sur l'assurance-santé	100 %

5- Exclusions et limitations générales

Aucun Avantage n'est payable pour :

- des services pour lesquels des avantages sont payables en vertu d'une loi sur les accidents du travail ou de toute autre loi ainsi que de tout règlement analogue, ou par un organisme gouvernemental;
- des services rendus ou des articles ou produits prescrits par une personne résidant habituellement au domicile de la personne malade ou liée à cette dernière par le sang ou le mariage;
- des services ou des articles ou produits réservés à des fins cosmétiques ou pour une difformité qui ne peut nuire à la santé, sauf s'ils s'imposent par suite d'une blessure accidentelle;
- des articles ou produits ou des services habituellement offerts gratuitement;
- des services rendus relativement aux examens médicaux exigés pour souscrire une assurance ou s'inscrire à une école, à un camp ou à une association, pour obtenir un emploi ou un passeport ou pour toute autre raison semblable;
- des services dispensés par un Médecin diplômé pratiquant au Canada à une personne protégée admissible à un Plan d'assurance maladie provincial/territorial, sauf lorsque ces services sont expressément prévus dans les Dispositions du Plan (<https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s71/fr>) ;
- des produits ou des traitements expérimentaux dont aucun examen clinique objectif ne prouve la sécurité ou l'efficacité pour l'usage recommandé, ni les conditions dans lesquelles ils doivent être utilisés, de l'avis de l'Entrepreneur ;
- des services ou des produits qui ne sont pas légalement assurables;
- de la portion des frais remboursables aux termes d'un plan provincial/territorial d'assurance maladie ou d'assurance-médicaments, ou encore d'un programme parrainé par le gouvernement d'une province ou d'un territoire, que la personne protégée participe ou non à ces Plans ou à ce programme;
- de la portion des frais engagés pour des services rendus ou des articles ou produits fournis par un Hôpital à l'extérieur du Canada qui seraient habituellement remboursables aux termes d'un Plan provincial/territorial d'assurance maladie ou d'assurance hospitalisation si ces services ou articles ou produits avaient été fournis par un Hôpital au Canada. Cette restriction ne s'applique pas aux frais admissibles aux termes de la garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada) et de la garantie maladie complémentaire pour les frais admissibles engagés à l'extérieur de la province;
- de la portion des frais qui relèvent de la responsabilité juridique d'un tiers;
- les exclusions particulières sont indiquées sous chaque avantage (voir la Directive du RSSFP).

6- Admissibilité des Membres et des Personnes à charge

L'adhésion au RSSFP n'est pas obligatoire. Les Employés et les Pensionnés qui souhaitent devenir Membre du RSSFP doivent en faire la demande par l'entremise de l'Employeur. Une fois la demande approuvée par l'Employeur, le Membre sera invité à remplir une demande d'Adhésion préalable, soit par le site web pour les Membres (sur la plateforme de l'Entrepreneur), soit en soumettant une demande sur papier à l'Entrepreneur.

L'Adhésion préalable est une étape obligatoire pour vous prévaloir des Avantages du RSSFP. Les Membres doivent fournir des renseignements à leur sujet et au sujet de leurs Personnes à charge admissibles, y compris leurs noms, leurs adresses, leurs dates de naissance et des détails sur la couverture dont ils disposent dans le cadre d'autres plans de soins de santé.

Une Personne à charge s'entend du conjoint, de l'enfant à charge d'un Membre ou de l'enfant à charge du conjoint du Membre.

Le conjoint s'entend de la personne légalement mariée avec le Membre ou avec qui le Membre a vécu sans interruption pendant au moins un an, qu'il a publiquement présentée comme sa femme ou son mari, et avec qui il continue à vivre comme si elle était sa femme ou son mari, telle que désignée par le Membre;

L'enfant s'entend de l'enfant non marié d'un Membre ou de son conjoint, y compris un enfant adopté, un beau-fils ou une belle-fille ou un enfant en famille d'accueil à qui le Membre tient lieu de parent, pourvu que l'enfant en question :

- soit âgé de moins de 21 ans;
- soit âgé de moins de 25 ans et fréquente une école, un collège ou une université reconnue à temps plein;
- soit une personne de plus de 20 ans ou de plus de 24 ans qui était une Personne à charge selon la définition ci-dessus, quand elle est devenue incapable de subvenir à ses besoins à cause d'une incapacité mentale et physique et dépend par conséquent essentiellement du Membre pour son entretien.

* Il existe des dispositions particulières sur l'admissibilité sur les Membres et leurs Personnes à charge pour les membres actifs des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

7- Sommaire des changements au RSSFP

SOMMAIRE DES CHANGEMENTS AU RSSFP NON COMPRIS DANS LA DIRECTIVE DU RSSFP (en date du 1 ^{er} avril 2006)	
2014	Le 1 ^{er} octobre 2014, les Avantages de soins de la vue ont été élargis de manière à inclure le remboursement pour la chirurgie oculaire au laser jusqu'à concurrence d'un maximum viager de 1 000 \$.
	Le 1 ^{er} octobre 2014, le remboursement des frais liés aux appareils d'appui aérothérapeutique, comme les appareils de ventilation spontanée en pression positive continue, a été élargi pour couvrir les réparations, les pièces de rechange et l'entretien, jusqu'à concurrence 300 \$ par année.
	Le 1 ^{er} octobre 2014, le montant maximal annuel pour les services psychologiques a augmenté de 1 000 \$ à 2 000 \$.
2015	Le 1 ^{er} janvier 2015, la franchise annuelle pour les Membres à la protection individuelle et à la protection familiale a été éliminée (60 \$ et 100 \$ respectivement).
	Le 1 ^{er} avril 2015, les augmentations prévues aux cotisations des Pensionnés aux termes du modèle de partage des coûts ont été échelonnées sur quatre ans de façon à atteindre le ratio de partage 50/50 (Employeur/Pensionné) d'ici le 1 ^{er} avril 2018. Le ratio de partage des coûts de 75/25 (Employeur/Pensionné) a été maintenu tandis que des ajustements annuels ont été apportés pour les Pensionnés Membres en date du 1 ^{er} avril 2015 et qui reçoivent le Supplément de revenu garanti aux termes de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> , ou dont le revenu net de leur déclaration de revenus est inférieur au seuil fixé pour une personne seule ou un couple (le cas échéant) aux fins du Supplément de revenu garanti. Aux fins de l'application des seuils du Supplément de revenu garanti aux retraités âgés de moins de 65 ans, le retraité et tout conjoint éventuel sera réputé prestataire d'une pension aux termes de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> .
	Le 1 ^{er} avril 2015, les exigences sur l'admissibilité des retraités ont augmenté de deux à six ans de service ouvrant droit à pension aux termes des lois figurant à l'annexe IV de la Directive du RSSFP, seront appliquées à toutes les personnes souscrivant au RSSFP à titre de retraités à compter du 1 ^{er} avril 2015, sous réserve des exceptions indiquées.
2018	Le 1 ^{er} avril 2018, la couverture sur les contraceptifs a été élargie pour comprendre les contraceptifs hormonaux non oraux et les dispositifs intra-utérins en cuivre.

Appendice 2 de l'annexe A

Catégories de ressources contractuelles et exigences

TABLE DES MATIÈRES

Partie I : Catégories de la technologie de l'information (TI) et de la gestion des contrats

1. Actuaire.....	3
2. Gestionnaire de projet d'Audit.....	4
3. Méthodologiste du risque d'Audit.....	5
4. Auditeur (subalterne)	6
5. Auditeur (principal)	7
6. Comptable professionnel agréé	7
7. Chef de la sécurité	8
8. Analyste des Demandes	9
9. Gestionnaire des services de communication	10
10. Administrateur de centre de contact.....	11
11. Spécialiste de Centre de contact (création)	12
12. Analyste de données	13
13. Administrateur de bases de données.....	14
14. Spécialiste de l'Audit des demandes de règlement de frais dentaires	15
15. Gestionnaire des services numériques.....	16
16. Éditeur ou rédacteur	17
17. Concepteur de didacticiel en ligne.....	18
18. Concepteur de sites Web d'apprentissage	19
19. Analyste ou concepteur infomatique	20
20. Testeur d'applications informatiques.....	21
21. Gestionnaire des activités de la TI	22
22. Spécialiste de la sécurité des TI	23
23. Spécialiste de l'Audit des fournitures médicales et de l'équipement médical.....	24
24. Analyste pharmaceutique	25
25. Spécialiste de l'Audit des services pharmaceutiques.....	26
26. Spécialiste de la confidentialité	27
27. Administrateur de projet	28

28.	Gestionnaire de projets	29
29.	Analyste de l'assurance de la qualité.....	31
30.	Gestionnaire de la prestation de services	32
31.	Formateur	33
32.	Traducteur	34
33.	Analyste de la souscription.....	35
Partie II : Catégories professionnelles de la santé		36
1.	Audiologiste ou orthophoniste	36
2.	Chiropraticien.....	37
3.	Chirurgien-dentiste.....	38
4.	Dentiste	39
5.	Denturologiste.....	40
6.	Électroliste	41
7.	Naturopathe.....	42
8.	Ophtalmologiste.....	43
9.	Optométriste.....	44
10.	Orthésiste	45
11.	Ostéopraticien.....	46
12.	Pathologiste.....	47
13.	Pharmacien	48
14.	Médecin	49
15.	Physiothérapeute	50
16.	Podologue ou podologiste	51
17.	Prothésiste.....	52
18.	Psychiatre	53
19.	Psychologue.....	54
20.	Infirmier(ère) autorisé(e).....	55
21.	Pneumologue.....	56
Notes :		57

Partie I : Catégories de la technologie de l'information (TI) et de la gestion des contrats

1. Actuaire

Catégorie de ressources du RSSFP : Actuaire	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'actuaire peut être tenu d'effectuer diverses tâches conformément à l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter, toute combinaison des éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Fournir des analyses afin d'estimer les taux de cotisation futurs des Membres du régime au moyen des données historiques pertinentes du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). L'analyse doit couvrir, à tout le moins, tous les groupes de Membres, les niveaux de garantie-hospitalisation et les combinaisons de protections personnelles et familiales sous les types de régimes complémentaires et totaux. ii. Évaluer la pertinence et la crédibilité des données utilisées dans les analyses et les prévisions internes. iii. Élaborer des modèles de facteurs de croissance pour prévoir les coûts en Demandes de paiement, les changements apportés à la conception du régime et les facteurs de croissance des frais de service administratifs seulement et des taxes connexes. iv. Extraire les données historiques pertinentes du RSSFP pour analyse. v. Créer des rapports à l'intention des cadres fondés sur les analyses menées qui présentent les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> • le processus de collecte de données; • les hypothèses et les ajustements requis pour chaque élément; • les notes de calcul; • la ventilation recommandée des taux pour toutes les combinaisons de groupes et de protections. 	<p>L'actuaire doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une certification professionnelle valide pertinente valide dans le domaine de l'actuariat ou une preuve d'adhésion en tant que Membre en règle de l'Institut canadien des actuaires ou de la Society of Actuaries; b) cinq années d'expérience cumulée au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à fournir des estimations actuarielles et/ou des services de conseil en actuariat pour les programmes de santé ou les programmes sociaux; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, au niveau de la direction, de la préparation ou de la prestation de conseils et de recommandations stratégiques associés aux prévisions et estimations des coûts.

2. Gestionnaire de projet d'Audit

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire de projet d'Audit	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire de projet d'Audit pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Planifier, mener et contrôler les activités d'Audit de routine d'une équipe de projet en respectant l'horaire prévu et les paramètres de coûts. ii. Aviser le chargé de projet de tout problème ou écart potentiels qui nécessitent l'autorisation de continuer dans le cadre d'activités non courantes. iii. Mener l'élaboration et la mise en œuvre de cadres d'Audit, de responsabilisation et d'évaluation. Ces cadres sont utilisés pour mener des Audits, des vérifications et des évaluations des Fournisseurs de service et des clients afin de veiller au respect des modalités du RSSFP et à ce que les fonds publics soient répartis de manière appropriée. iv. Demander des mesures correctives aux Fournisseurs de service et aux Membres lorsque les résultats de l'Audit et de l'évaluation indiquent le non-respect des modalités du Régime. v. Recommander aux Fournisseurs et aux Membres de recouvrer les trop-payés, de mettre fin aux accords conclus avec les Fournisseurs et de recommander des actions civiles ou pénales lorsque des preuves indiquent des actes frauduleux de la part des Fournisseurs et/ou des Membres. vi. Planifier, élaborer, mener et entreprendre le profilage des Fournisseurs de service et des clients ainsi que des analyses d'exploration de données afin d'aider à évaluer les habitudes de facturation des Fournisseurs et des clients, et à cerner les risques financiers potentiels pour le régime. 	<p>Le gestionnaire de projet d'Audit doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une certification professionnelle valide pertinente au domaine de l'Audit; b) cinq années d'expérience cumulée, acquise au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, se rapportant directement à la prestation de services d'Audit des avantages, y compris la connaissance des techniques, méthodes, concepts et pratiques de profilage avancé et d'exploration de données; c) deux années d'expérience cumulée, acquise au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de gestionnaire de projet d'Audit gérant des équipes de ressources d'Audit des prestations.

3. Méthodologiste du risque d'Audit

Catégorie de ressources du RSSFP : Méthodologie du risque d'Audit	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le méthodologiste du risque d'Audit pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Déterminer la façon de sélectionner, de planifier et de mener des Audits et d'en rendre compte. ii. Intégrer et officialiser les processus de planification des Audits au niveau de l'entité au moyen d'une méthodologie axée sur le risque qui assure l'uniformité dans l'analyse des enjeux associés au risque. iii. Attribuer les priorités d'Audit et les classifications des priorités. iv. Établir des approches communes pour la planification de toutes les activités d'Audit (c'est-à-dire, les enjeux, les secteurs ou les programmes fonctionnels). 	<p>Le méthodologiste du risque d'Audit doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Une certification professionnelle valide pertinent au domaine de l'Audit; b) cinq années cumulatives d'expérience, acquise au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, concernant directement la prestation de services d'Audit des prestations; c) cinq années d'expérience cumulée au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à appliquer la méthodologie et les cadres de planification des Audits axés sur le risque; d) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à appliquer les cadres de planification de l'Audit axé sur le risque et leurs limitations conceptuelles.

4. Auditeur (subalterne)

Catégorie de ressources du RSSFP : Auditeur (subalterne)	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'Auditeur (subalterne) pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Organiser et mener des activités pour divers Audits et activités de suivi, et préparer la version préliminaire et/ou définitive de rapports, y compris des observations, des conclusions et des recommandations d'Audit. ii. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits soient réalisés de manière précise et à temps. 	<p>L'Auditeur (subalterne) doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'une des qualifications suivantes pertinentes aux services de comptabilité et d'Audit : <ul style="list-style-type: none"> i. une certification professionnelle, ii. un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, liées directement à la prestation de services de santé ou d'Audit comportant des analyses de données et financières ainsi que des statistiques sur celles-ci; c) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, avec l'application des normes, des principes et des techniques d'Audit liés aux services de traitement et de règlement des demandes de paiement

5. Auditeur (principal)

Catégorie de ressources du RSSFP : Auditeur (principal)	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'Auditeur (principal) pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Élaborer, concevoir et exécuter des segments importants de projets complexes pour les Audits des prestations. ii. Examiner et relever les lacunes éventuelles lorsque les réponses des Fournisseurs et des Membres ont été reçues. iii. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits soient réalisés de manière précise et à temps. 	<p>L'Auditeur (principal) doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certification professionnelle pertinente dans le domaine de l'Audit ; b) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience. c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, directement liée à la prestation de services de santé ou d'Audit impliquant des analyses et des statistiques financières et de données d) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans l'application des normes, de principes et les techniques d'Audit relatifs au traitement et de règlement des demandes de paiement pour des services de santé.

6. Comptable professionnel agréé

Catégorie de ressources du RSSFP : Comptable professionnel agréé	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le comptable professionnel agréé (CPA) pourrait être tenu de prodiguer des conseils en matière de services de gestion financière et de contrôle financier à l'entrepreneur, au besoin.</p>	<p>Le comptable professionnel agréé (CPA) doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un titre de comptable professionnel agréé (CPA) valide pour exercer au Canada; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la gestion financière et de fonction de contrôle au cours des cinq dernières années.

7. Chef de la sécurité

Catégorie de ressources du RSSFP : Chef de la sécurité	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le Chef de la sécurité pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Veiller au respect des politiques, des normes, des lignes directrices et des procédures en matière de sécurité physique, de la TI et du personnel. ii. Examiner les politiques, les normes, les lignes directrices et les procédures existantes en matière de sécurité, et prodiguer des conseils concernant leur pertinence et leur efficacité. iii. Mener des évaluations des menaces et des risques de sécurité des installations, des systèmes d'applications et des communications. iv. Enquêter sur les incidents liés à la sécurité, rendre compte des causes et des faiblesses connexes et recommander des mesures correctives. v. Élaborer et exécuter des programmes de sensibilisation et de formation en matière de sécurité. vi. Élaborer des politiques, des normes, des lignes directrices et des procédures sur la sécurité des TI. vii. Mener des Audits de la conformité des activités de TI, des systèmes d'applications et de l'infrastructure. viii. Réaliser des examens sur les plans de secours et de reprise des activités. ix. Concevoir le cadre de sécurité et mettre en œuvre les éléments requis de sécurité de l'infrastructure de TI pour protéger les biens et appuyer les systèmes d'applications. x. Prodiguer des conseils sur les aspects de sécurité des systèmes d'applications 	<p>Le Chef de la sécurité doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience b) trois années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la gestion des installations et de la sécurité du personnel au niveau d'une organisation ou du livre de commerce, incluant : <ul style="list-style-type: none"> i. une expérience à assurer le respect des politiques et des normes de sécurité de la part du personnel, ii. une expérience de la conduite d'évaluations de la vulnérabilité ainsi que de la menace et des risques concernant les installations et les communications, iii. une expérience à enquêter sur les incidents de sécurité, rendre compte des causes et des faiblesses connexes et recommander des mesures correctives.

en cours d'élaboration.	
xi. Élaborer et présenter des programmes de sensibilisation et de formation en sécurité des TI.	

8. Analyste des Demandes

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste des demandes	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste des Demandes pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Appliquer les critères et les politiques du régime de avantages propres au client, puis rendre des décisions conformes à la direction du régime concernant les besoins particuliers en matière de santé. ii. Consulter les professionnels de la santé qui s'occupent des soins et du traitement des Participants. 	<p>L'analyste des demandes doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans un environnement de contact ou de centre de contact; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, de travail avec le public.

9. Gestionnaire des services de communication

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire des services de communications	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire des services de communication pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Concevoir, diriger, gérer et promouvoir l'exécution d'un important programme à grande échelle; planifier, élaborer et mettre en œuvre la prestation des services et le cadre des activités de communication. ii. Fournir des conseils concernant les enjeux, les tendances et l'orientation stratégique des communications. iii. Élaborer des plans stratégiques et opérationnels et des analyses de rentabilisation. iv. Consulter les Membres en vue d'élaborer et de recommander des stratégies et des plans d'action en matière de communication; informer les Participants de la résolution des problèmes de communication, ainsi que de l'élaboration, de la sélection, de la mise en œuvre et de la gestion de stratégies. v. Diriger les équipes de projets qui analysent et élaborent les stratégies et initiatives de communication; préparer des analyses, des séances d'information et des rapports; donner des présentations; présider des comités et y participer. vi. Examiner, récrire et/ou réviser des documents scientifiques, techniques ou autres, et rédiger l'ébauche de produits de communication. vii. Élaborer une base de connaissances critiques des enjeux et de l'environnement public connexe. viii. Établir et gérer des contrats de prestation de services de communication professionnels. 	<p>Le gestionnaire des services de communication doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en commerce, marketing, ressources humaines, communications ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience ; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans le domaine de la communication stratégique.

10. Administrateur de centre de contact

Catégorie de ressources du RSSFP : Administrateur de centre de contact	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'administrateur de centre de contact pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Administrer et analyser le soutien accordé aux Participants du personnel affecté aux Participants pour régler les problèmes concernant la sécurité, naviguer dans les questions générales relatives au traitement des demandes de paiement et y répondre, et régler tous les problèmes des Fournisseurs comme les paiements, les Demandes de renseignements concernant la facturation, l'inscription et la clarification des renseignements des Fournisseurs. ii. Veiller à ce que les niveaux appropriés de dotation soient en place pour répondre à tous les appels, analyser la nature des appels, régler les appels ou faire des recherches sur les problèmes, transmettre les appels à l'équipe du soutien technique ou à tout autre secteur de responsabilité approprié et en faire le suivi, en assurer la résolution et maintenir un registre de ces appels. iii. Rédiger de la correspondance destinée aux Membres décrivant les politiques et procédures provisoires concernant l'approbation de nouveaux médicaments. iv. Fournir des conseils professionnels afin d'appuyer les Audits des Fournisseurs et l'administration générale du programme. 	<p>L'administrateur de centre de contact doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans un poste de direction dans un environnement de centre d'appel/contact; c) capacité à communiquer (à l'écrit et à l'oral) couramment en anglais et en français.

11. Spécialiste de Centre de contact (création)

Catégorie de ressources du RSSFP : Expert-conseil du centre de contact (mise au point)	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'Expert-conseil du Centre de contact (mise au point) pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <p>i. Fournir des conseils d'expert ou développer, mettre en œuvre et soutenir des Centres de contact et d'appels informatiques qui permettent aux agents de service de répondre de manière efficiente et efficace aux Demandes de service des demandeurs reçues par téléphone et d'autres médias électroniques.</p>	<p>L'Expert-conseil du Centre de contact (mise au point) doit posséder, à tout le moins :</p> <p>a) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans le domaine des technologies de l'information (TI), dont au moins trois ans de prestation de services de spécialistes des Centres d'appel ou de contact</p>

12. Analyste de données

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste de données	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste de données pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Analyser les données pour relever les anomalies, effectuer des examens cycliques pour s'assurer qu'ils sont complets, exacts, opportuns et conformes aux normes et aux procédures établies. ii. Élaborer des exigences en matière de sécurité des TI qui s'appliquent aux données pour tous les systèmes et les services. iii. Tenir à jour le dictionnaire de données afin d'assurer la cohérence des définitions de données faisant autorité, y compris le contrôle et la maintenance de l'accès. iv. Effectuer la schématisation de la conversion des données des données héritées et des partenaires au modèle de données du système de destination. 	<p>L'analyste de données doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à effectuer une combinaison des tâches et des activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a. Soutenir la gestion des données et des métadonnées au sein d'une architecture organisationnelle ou d'entreprise dans l'industrie de la GI-TI. b. Analyser les données pour relever les anomalies, effectuer des examens cycliques pour s'assurer que les données sont complètes, exactes, opportunes et qu'elles sont conformes aux normes et aux procédures établies. c. Établir et élaborer les exigences en matière de sécurité des TI pour tous les services de systèmes, dans la mesure où elles s'appliquent aux données. d. Tenir à jour le dictionnaire de données afin d'assurer la cohérence des définitions de données faisant autorité, y compris le contrôle et la maintenance de l'accès. e. Effectuer la schématisation de la conversion des données des données héritées au modèle de données du système de destination.

13. Administrateur de bases de données

Catégorie de ressources du RSSFP : Administrateur de bases de données	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'administrateur de bases de données pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Élaborer ou maintenir une base de données relationnelle à toute étape du cycle de vie des bases de données (faisabilité, conception, développement et prestation de service). ii. Élaborer des exigences de sécurité pour tous les éléments de données d'une base de données. iii. Gérer et organiser les bases de données relationnelles électroniques afin d'assurer la cohérence, l'exactitude et l'intégrité des exigences opérationnelles et d'y répondre. 	<p>L'administrateur de bases de données doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans le domaine de l'administration d'un minimum d'un (1) système de base de données relationnelle comme Sybase, Oracle ou MS SQL Server incluant: <ul style="list-style-type: none"> a. l'expérience de fournir de l'expertise spécialisée et de l'aide pratique concernant l'utilisation des systèmes de gestion de bases de données relationnelles et la manipulation des données pour les systèmes d'information, y compris le travail à toute étape du cycle de vie des bases de données (faisabilité, conception, développement et prestation de service). b. l'expérience de définir les exigences de sécurité pour tous les éléments de données. c. l'expérience de définir et personnaliser les stratégies, les spécifications et les routines de conversion des données.

14. Spécialiste de l'Audit des demandes de règlement de frais dentaires

Catégorie de ressources du RSSFP : Spécialiste en Audit des demandes de remboursement des frais dentaires	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le spécialiste de l'Audit des demandes de règlement de frais dentaires pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Élaborer, concevoir et mener des segments des Audits relatifs aux frais dentaires. ii. Examiner et cerner les lacunes potentielles lorsque les réponses des Fournisseurs sont reçues. iii. Formuler des recommandations au gestionnaire de projet d'Audit. iv. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le spécialiste de l'Audit des demandes de règlement de frais dentaires doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans le domaine des services dentaires, soit à titre d'assistant dentaire, soit à titre d'hygiéniste dentaire, avec un permis valide; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans l'environnement d'une compagnie d'assurance ou l'équivalent; c) une expérience de l'analyse des données, de l'analyse financière et des statistiques; d) une expérience de la rédaction des rapports; e) des connaissances à jour sur les lois professionnelles de chaque province ou territoire, si la législation est disponible.

15. Gestionnaire des services numériques

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire des services numériques	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire des services numériques pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Prodiger des conseils sur la prestation des Services numériques et le recours à la technologie pour améliorer les activités opérationnelles, approuver l'élaboration de critères aux fins d'essais de nouveaux systèmes ou améliorer les systèmes et services existants conformément au cadre des investissements ciblés (CI). ii. Rédiger et achever les propositions et les présentations pour le chargé de projet concernant les aspects techniques des propositions selon le cadre des IC. iii. Selon le cadre des IC, effectuer une analyse coûts-bénéfices et des études de faisabilité afin d'évaluer les solutions novatrices proposées et d'émettre des recommandations à la direction. iv. Définir et consigner les objectifs de l'équipe de développement, déterminer les besoins budgétaires, la composition, les rôles et les responsabilités ainsi que le mandat pour les propositions d'IC, et obtenir l'approbation de l'équipe de développement. v. Planifier, diriger, surveiller et contrôler les activités concernant la mise en œuvre des projets numériques et de TI tout en respectant les buts, les objectifs et les jalons établis. 	<p>Le gestionnaire des services numériques doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un baccalauréat en informatique, en administration des affaires, en commerce ou en génie (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger) ou une combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans un poste de supervision gérant les services numériques et de TI, l'analyse des systèmes, l'administration des données, le génie logiciel ou la conception de réseaux.

16. Éditeur ou rédacteur

Catégorie de ressources du RSSFP : Éditeur ou rédacteur	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'éditeur ou rédacteur pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Mener un examen de la qualité de tous les documents, les rapports et les produits de communication élaborés par l'entrepreneur avant qu'ils soient diffusés ou avant de demander l'Approbation du chargé de projet. ii. Tenir à jour un contrôle de version des documents sur tout document, rapport et produit de communication produit. iii. Réviser ou modifier les documents, les rapports et les produits de communication afin de corriger les erreurs de grammaire ou d'orthographe et d'adapter les documents en vue d'assurer le respect des formats, de la terminologie, des sigles uniformisés ainsi que des normes d'établissement de rapports. 	<p>L'éditeur ou rédacteur doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la capacité d'écrire et de réviser couramment en français et en anglais; b) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en communication ou dans un domaine connexe; c) trois années d'expérience cumulée dans les cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la rédaction ou de la révision de documents pour un programme de prestation de soins de santé ou un programme spécialisé semblable; d) deux Contrats de référence de clients, réalisés au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, qui démontrent l'expérience de la prestation de services de correction d'épreuve ou de révision ainsi que de la révision d'ébauches de documents dans le cadre d'un examen de la qualité avant leur diffusion.

17. Concepteur de didacticiel en ligne

Catégorie de ressources du RSSFP : Concepteur de didacticiel en ligne	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le concepteur de didacticiel en ligne pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Mettre à jour ou créer du nouveau matériel de formation. ii. Maintenir le contrôle des versions des documents pour tout document ou matériel de formation produit. iii. Réviser ou modifier les documents, les rapports et les produits de communication afin de corriger les erreurs de grammaire ou d'orthographe et d'adapter les documents en vue d'assurer le respect des formats, de la terminologie, des sigles uniformisés ainsi que des normes d'établissement de rapports. iv. Élaborer un apprentissage en ligne asynchrone engageant, exact sur le plan technique et robuste du point de vue de l'enseignement destiné à être utilisé dans un environnement d'apprentissage en ligne autonome (sur le web ou en classe). v. Créer des scénarimages qui forment la conception de contenus d'apprentissage en ligne attrayants. vi. Collaborer avec les experts en la matière de l'entrepreneur afin de veiller à ce que le contenu de l'apprentissage en ligne soit exact sur le plan technique et d'utiliser les données du RSSFP. 	<p>Le concepteur de didacticiel en ligne doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la capacité d'écrire et de réviser couramment en français et en anglais; b) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en affaires, en communication ou dans un domaine connexe; ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; c) trois années d'expérience cumulée dans les cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la rédaction ou l'édition de documents, de la correction d'épreuve ou de correction d'épreuve ou de révision ainsi que de la révision d'ébauches de documents dans le cadre d'un examen de la qualité avant leur diffusion, pour un programme de prestation de soins de santé ou un programme spécialisé semblable; d) trois années d'expérience cumulée dans les cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la création ou de la révision de matériel de formation d'apprentissage en ligne dans un environnement technique, au moyen d'un logiciel auteur de production d'apprentissage en ligne (par exemple, Articulate 360, iSpring Suite, Camtasia, Adobe Captivate).

18. Concepteur de sites Web d'apprentissage

Catégorie de ressources du RSSFP : Concepteur de sites Web d'apprentissage	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le concepteur de sites web d'apprentissage pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Mener un examen de la qualité de tous les documents, les graphiques et les pages web produits par les experts en la matière de l'entrepreneur avant qu'ils soient publiés ou présentés aux fins d'approbation au chargé de projet. ii. Tenir à jour un contrôle de version de document sur tous les documents, les graphiques ou les pages web produits manuellement. iii. Réviser ou modifier les documents, les graphiques et les pages web afin de corriger les erreurs de grammaire et d'orthographe et d'adapter les documents en vue d'assurer le respect des formats et de la terminologie uniformisés. 	<p>Le concepteur de sites Web d'apprentissage doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la capacité d'écrire et de réviser couramment en anglais ou en français; b) au minimum un diplôme d'une université ou un collège canadien reconnu en développement Web, conception d'expérience d'utilisateur ou un domaine connexe; c) trois années d'expérience cumulée dans la rédaction ou de l'édition de fichier CSS et HTML, ou de modèles WordPress/PHP acquise au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT; d) deux Contrats de référence de clients, réalisés au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, qui démontrent l'expérience de l'élaboration de projets de sites Web en HTML et en CSS pour des clients.

19. Analyste ou concepteur informatique

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste ou concepteur informatique	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste ou concepteur informatique pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Analyser, concevoir et développer des solutions de TI selon les exigences opérationnelles et les exigences des Autorisations de tâches approuvées. ii. Veiller au respect des politiques, des normes, des lignes directrices et des procédures en matière de TI. iii. Définir les exigences concernant les données, le flux de travail, les processus logiques, la conception de l'interface, l'environnement du matériel et du système d'exploitation, les interfaces avec les autres systèmes et les vérifications, les contrôles et les résultats externes. iv. Contribuer à la définition des calendriers et des plans de projet, analyser et estimer la faisabilité, le coût, le temps et la compatibilité avec le matériel et d'autres programmes. v. Veiller à ce que les niveaux de rendement attendus des applications soient atteints. vi. Coordonner ou réaliser la conception, le codage, la mise à l'essai, le débogage et la mise en œuvre, au besoin. 	<p>L'analyste ou concepteur informatique doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en génie logiciel ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; b) certification dans le domaine des technologies de l'information c) trois années d'expérience cumulée dans les cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'analyste-développeur de la TI

20. Testeur d'applications informatiques

Catégorie de ressources du RSSFP : Testeur d'applications informatiques	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le testeur d'applications informatiques pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Effectuer la mise à l'essai des logiciels et cerner les problèmes ou les erreurs qui doivent être corrigés. ii. Élaborer des scénarios et des scripts d'essai, y compris les essais de régression, les essais de tension et les essais relatifs à la sécurité. iii. Consigner les résultats des cas/scénarios d'essai dans le but de consigner les erreurs ou les problèmes de codage qui nécessitent le débogage et le rétablissement dans le code de logiciel. iv. Élaborer des procédures de mise à l'essai automatisées. 	<p>Le testeur d'applications informatiques doit posséder, à tout le moins, les qualifications suivantes pertinentes aux procédures de mise à l'essai des logiciels et aux services d'assurance de la qualité :</p> <p>Minimum d'une années d'expérience cumulée dans les trois dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de testeur d'applications de TI dans l'industrie de la GI-TI incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une expérience de la gestion et de la surveillance des plans d'essai pour tous les niveaux de la mise à l'essai des logiciels; ii. une expérience de l'élaboration de scénarios et de scripts d'essai, y compris les exigences d'essais relatifs à la sécurité pour les logiciels; iii. une expérience de l'exécution des scénarios de cas d'essai et de la consignation des résultats des essais par rapport aux résultats escomptés pour l'élaboration de spécifications fonctionnelles et de conception de systèmes; iv. une expérience de l'établissement de procédures d'essai de logiciel pour les essais unitaires, dans les domaines des essais d'intégration et des essais de régression, dont l'accent est mis sur l'automatisation des procédures d'essai.

21. Gestionnaire des activités de la TI

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire des activités de la TI	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire des activités de la TI pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Prodiger des conseils aux cadres supérieurs sur la prestation des services et le recours à la technologie afin d'améliorer les activités professionnelles, approuver l'élaboration de critères pour faire l'essai des nouveaux systèmes ou améliorer les systèmes et services existants. ii. Effectuer des analyses coûts-avantages et des études de faisabilité pour évaluer les systèmes proposés et présenter des recommandations à la direction; offrir des services de consultation à la direction concernant l'utilisation efficace de la technologie; déterminer les priorités et les résultats attendus, surveiller les niveaux de service et les évaluer par rapport à des mesures de succès. iii. Participer aux groupes de travail et aux comités chargés de recommander des solutions, des options et d'autres possibilités d'améliorer les services de TI. iv. Rédiger des rapports, des lettres et d'autres documents afin de transférer les connaissances et de préparer des présentations concernant les aspects techniques et opérationnels des projets en cours d'élaboration. v. Définir et consigner les objectifs de l'équipe de développement, déterminer les besoins budgétaires, la composition, les rôles et les responsabilités ainsi que le mandat de l'équipe, et obtenir l'approbation de celle-ci. vi. Planifier, diriger et contrôler les activités d'une équipe de projet dans les délais et les coûts prévus. vii. Surveiller la conception, la mise en œuvre et le démarrage des projets en fonction des buts, des objectifs et des jalons établis. 	<p>Le gestionnaire des activités de la TI doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en informatique, en administration des affaires, en commerce ou en génie d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu ou une combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience; b) cinq années d'expérience cumulée dans les dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans les domaines de l'analyse des systèmes, de l'administration des données, du génie logiciel, de la conception de réseau ou de la programmation, y compris de l'expérience en qualité de superviseur.

22. Spécialiste de la sécurité des TI

Catégorie de ressources du RSSFP : Spécialiste de la sécurité des TI	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le spécialiste de la sécurité des TI pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Examiner, analyser ou appliquer : <ul style="list-style-type: none"> a) les outils d'analyse des agents de menace et les autres nouvelles technologies, notamment les outils de protection des renseignements personnels, l'analyse prévisionnelle, les techniques VoIP, la visualisation et la fusion des données, les dispositifs de sécurité sans fil, les PBX et les pare-feu pour téléphonie; b) les détecteurs d'accès entrant et les perceurs de mots de passe; c) les services consultatifs publics en matière de vulnérabilité des TI; d) les analyseurs de réseau et les outils d'analyse des vulnérabilités comme SATAN, ISS, Portscan et NMap; e) les protocoles réseau (HTTP, FTP, Telnet); f) les protocoles de sécurité Internet, comme SSL, S-HTTP, S-MIME, IPSec, SSH, TCP/IP, UDP, DNS, SMTP, SNMP; g) la sécurité sans fil; h) les systèmes de détection d'intrusion, les pare-feu et les vérificateurs de contenu; i) les systèmes de détection et de prévention des intrusions dans les hôtes et les réseaux (gestion des antivirus). ii. Cerner les menaces aux réseaux et leurs vulnérabilités techniques. iii. Réaliser des examens et des analyses sur place des journaux de sécurité des systèmes. iv. Recueillir, rassembler, analyser et diffuser des renseignements publics associés aux menaces et aux vulnérabilités visant les ordinateurs en réseaux, aux incidents de sécurité et aux réponses aux incidents. 	<p>Le spécialiste de la sécurité des TI doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans le domaine de l'informatique ou de l'ingénierie, ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience ; b) Un professionnel certifié en sécurité des systèmes d'information (CISSP) c) cinq années d'expérience cumulée dans les dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de spécialiste en sécurité des TI; d) cinq années d'expérience cumulée dans les dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, en cybersécurité (c'est-à-dire, la vulnérabilité des paquets, les logiciels malveillants, l'analyse des exploits, les plateformes mobiles, les pare-feu et les réseaux privés virtuels).

<ul style="list-style-type: none"> v. Préparer ou présenter des séances d'information sur les menaces, les vulnérabilités ou les risques de la sécurité des TI. vi. Réaliser des tâches soutenant directement le programme ministériel de cyberprotection et de sécurité des TI. vii. Élaborer et présenter du matériel de formation se rapportant à la catégorie de ressources. 	
---	--

23. Spécialiste de l'Audit des fournitures médicales et de l'équipement médical

Catégorie de ressources du RSSFP : Spécialiste de l'Audit des fournitures médicales et de l'équipement médical	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le spécialiste de l'Audit des fournitures médicales et de l'équipement médical pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Élaborer, concevoir et réaliser des segments d'Audits complexes des fournitures et des équipements médicaux. ii. Examiner et cerner les lacunes potentielles lorsque les réponses des Fournisseurs sont reçues. iii. Formuler des recommandations au gestionnaire de projet d'Audit. iv. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le spécialiste de l'Audit des fournitures médicales et de l'équipement médical doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans le domaine des services de santé ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans le domaine des services de santé; c) une expérience de l'analyse de données, de l'analyse et des statistiques financières et de la rédaction de rapports; d) des connaissances sur les normes, les principes et les techniques d'Audit reconnus associés aux services de traitement et de règlement des demandes de paiement pour des services de santé.

24. Analyste pharmaceutique

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste en pharmacie	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste en pharmacie pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Cerner, analyser, interpréter et valider les tendances et les habitudes à l'appui de la surveillance et de la surveillance des demandes d'indemnisation des pharmacies; informer l'analyse du tableau de bord et présenter périodiquement des rapports verbaux et écrits à l'intention de la direction et des équipes internes, avec des indicateurs pertinents pour qu'ils soient pris en compte et que des mesures correctives soient prises. ii. Collaborer avec le Chargé de projet et l'appuyer afin d'assurer une utilisation appropriée et efficiente des pratiques pharmaceutiques en cernant et en recommandant des façons d'améliorer les processus. iii. Appuyer et améliorer la communication et l'échange de connaissances dans le domaine pharmaceutique en élaborant des présentations et en fournissant des statistiques et des analyses pertinentes pour éclairer le chargé de projet. iv. Rédiger des articles relatifs au domaine pharmaceutique qui sont publiés dans des communiqués, des bulletins d'information et des rapports annuels, entre autres. 	<p>L'analyste en pharmacie doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans le domaine des services pharmaceutiques, ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; b) Un titre professionnel de technicien en pharmacie agréé; c) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans le domaine du règlement des demandes de remboursement des médicaments; d) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à effectuer des analyses de tendances, des évaluations et des rapports.

25. Spécialiste de l'Audit des services pharmaceutiques

Catégorie de ressources du RSSFP : Spécialiste de l'Audit des services pharmaceutiques	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le spécialiste de l'Audit des services pharmaceutiques pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Élaborer, concevoir et mener des segments d'Audits complexes des pharmacies. ii. Examiner et cerner les lacunes potentielles lorsque les réponses des Fournisseurs sont reçues. iii. Formuler des recommandations au gestionnaire de projet d'Audit. iv. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le spécialiste de l'Audit des services pharmaceutiques doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans le domaine des services pharmaceutiques, ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience ; b) un titre professionnel de technicien en pharmacie agréé; c) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans l'environnement pharmaceutique de détail; d) une expérience de l'analyse de données, de l'analyse et des statistiques financières et de la rédaction de rapports; e) des connaissances sur les normes, les principes et les techniques d'Audit reconnus associés aux services de traitement et de règlement des demandes de paiement pour des services de santé.

26. Spécialiste de la confidentialité

Catégorie de ressources du RSSFP : Spécialiste de la confidentialité	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le spécialiste de la confidentialité pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Élaborer et/ou mettre à jour les évaluations des Facteurs relatifs à la vie privée existantes.ii. Analyser les énoncés de sensibilité afin d'évaluer la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et l'élimination des renseignements personnels et/ou coordonner et soutenir les Audits liés à la protection de la vie privée.	<p>Le spécialiste de confidentialité doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none">a) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, la réalisation d'évaluations des incidences sur la vie privée (EFVP);

27. Administrateur de projet

Catégorie de ressources du RSSFP : Administrateur de projet	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'administrateur de projet pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Aider les professionnels de la gestion de projets et du traitement de données, les utilisateurs techniques et les utilisateurs finaux avec de simples tâches courantes. ii. Fournir un soutien administratif et technique, au besoin à une équipe de projet. iii. Aider à exécuter des tâches comme tenir à jour les bibliothèques de documents, d'applications et de systèmes du projet. iv. Tenir et mettre à jour, manuellement ou électroniquement, les renseignements pertinents sur le projet, dont le calendrier d'activités de projet, les rapports d'étape et la correspondance. v. Communiquer avec des professionnels en gestion de projet et en traitement des données, des utilisateurs techniques et des utilisateurs finaux quant aux questions administratives touchant le projet. 	<p>L'administrateur de projet doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une année d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à fournir un soutien administratif; b) des connaissances et une expérience concernant les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> i. les connaissances générales et la terminologie, ii. les suites de bureautique, iii. les bibliothèques de projet, iv. les progiciels de gestion de projets.

28. Gestionnaire de projets

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire de projets	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire de projets pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Gérer, pour le compte de l'entrepreneur, la planification et l'exécution des activités de projet selon la portée, les restrictions budgétaires et le calendrier convenus. ii. Formuler des énoncés de problèmes, établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments significatifs, nouveaux ou modifiés pour résoudre ces problèmes, et obtenir l'Approbation du chargé de projet. iii. Présenter régulièrement, selon le calendrier, des rapports d'étape sur le projet au cours du cycle de vie. 	<p>Le gestionnaire de projet doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tel que liées à la gestion de projets: <ul style="list-style-type: none"> a. un certificat ou titre professionnel en gestion de projet (par exemple, un titre de professionnel en gestion de projets [PMP] décerné par le Project Management Institute [PMI]), b. une certification de Praticien PRINCE2 accordé par AXELOS, c. avoir terminé un programme d'études postsecondaires et obtenu un certificat en gestion de projet d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger). b) huit années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de gestionnaire de projets planifiant et contrôlant le calendrier et les produits livrables des projets; c) une expérience dans un minimum de deux (2) projets, pour une période minimale de six mois au cours des sept dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à planifier et à exécuter la mise en œuvre (c'est-à-dire, le démarrage ou la transition) d'une solution de service de traitement des demandes de paiement pour le compte d'un entrepreneur, pour un régime de soins de santé pour le compte d'un Fournisseur, lorsque la solution mise en œuvre comprenait : <ul style="list-style-type: none"> a. Services de traitement électronique et/ou numérique des demandes ; et b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux Membres des informations et une assistance relatives à la couverture du régime, ainsi que

	<p>des services de traitement et de paiement des demandes de remboursement.</p> <p>Au moins un des deux projets de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.</p>
--	--

29. Analyste de l'assurance de la qualité

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste de l'assurance de la qualité	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste de l'assurance de la qualité (AQ) pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Appliquer les techniques appropriées de l'AQ afin de veiller à la qualité, à la fiabilité et à la convivialité des fonctions nouvelles et modifiées dans les applications. ii. Assurer le respect des méthodes et des normes d'AQ. iii. Mener l'élaboration de stratégies et de plans d'essais (y compris les situations d'essai, les cas d'essai et l'établissement de rapports sur les résultats des essais). iv. Gérer les défauts. v. Collaborer avec les analystes, les développeurs et les partenaires opérationnels pour s'assurer que la stratégie d'essai et les résultats satisfont aux exigences opérationnelles. vi. Exécuter les cas d'essai et rendre compte des progrès et des résultats; vii. Réaliser des examens d'AQ sur les rapports, les documents et les produits de communication. 	<p>L'analyste de l'AQ doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un titre professionnel ou combinaison équivalente d'études, de formation, d'expérience; b) trois années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, dans la mise à l'essai de solutions technologiques dans un environnement d'essai structuré.

30. Gestionnaire de la prestation de services

Catégorie de ressources du RSSFP : Gestionnaire de la prestation de services	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le gestionnaire de la prestation de services pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Gérer, pour le compte de l'entrepreneur, la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et l'entrepreneur, avec un degré élevé d'interaction avec le personnel du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et de l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale dans la région de la capitale nationale. ii. Être le point de contact principal pour le Canada au cours de la durée du Contrat. iii. Gérer l'équipe d'exécution de l'entrepreneur au cours de la Phase opérationnelle en veillant à ce que les ressources soient disponibles et à ce que le service soit offert en respectant les niveaux de service prévus au contrat. iv. Rendre compte des niveaux de service actuels en fonction des exigences contractuelles. v. Formuler des énoncés de problèmes, établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments significatifs, nouveaux ou modifiés, pour résoudre ces problèmes, et obtenir l'Approbation du chargé de projet. vi. Établir continuellement des rapports d'étape sur les contrats à des moments prévus dans le cycle de vie. 	<p>Le gestionnaire de la prestation de services doit posséder ce qui suit, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dix années d'expérience cumulée, au cours des douze dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, à agir au nom d'un Fournisseur pour gérer les relations commerciales quotidiennes entre le Fournisseur et son client; b) Expérience d'au moins deux Contrats de référence client, pendant une période minimale de douze mois au cours des dix dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, agissant au nom d'un Fournisseur pour gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de traitement des demandes de soins de santé et le client du Fournisseur, lorsque la solution de service de traitement des demandes de soins de santé qui a été mise en œuvre le prévoyait : <ul style="list-style-type: none"> a. Services de traitement électronique et/ou numérique des demantds ; et b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux Membres des informations et une assistance relatives à la couverture du régime, ainsi que des services de traitement et de paiement des demandes de remboursement.

31. Formateur

Catégorie de ressources du RSSFP : Formateur	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le formateur pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Évaluer les caractéristiques pertinentes d'un public cible. ii. Élaborer, examiner et modifier le matériel de formation. iii. Présenter des cours, potentiellement au moyen d'aides visuelles, y compris des ordinateurs, des acétates, des vidéos, des transmissions par satellite, des tableaux de papier, des tableaux muraux, un équipement complet de projection et des diapositives, entre autres. iv. Évaluer l'instruction, le programme et le processus. v. Communiquer efficacement au moyen de formats visuels, verbaux et écrits avec des personnes, de petits groupes et de grands Auditoires. vi. Gérer le temps en classe. vii. Prioriser le matériel et corriger le tir pour répondre aux besoins. 	<p>Le formateur doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience; b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, de l'élaboration et de la présentation de programmes de formation à des apprenants adultes.

32. Traducteur

Catégorie de ressources du RSSFP : Traducteur	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le traducteur pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Réaliser un examen, ajuster, puis traduire, du français vers l'anglais (et inversement), des documents, des bulletins et du matériel de formation, entre autres, dans divers formats sources (c'est-à-dire, une copie papier et copie électronique). ii. Évaluer et réviser les documents traduits antérieurement. iii. Transcrire et traduire des vidéos de formation électronique de l'anglais vers le français. 	<p>Le traducteur doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en traduction, ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, en traduction du français vers l'anglais et inversement.

33. Analyste de la souscription

Catégorie de ressources du RSSFP : Analyste de la souscription	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'analyste de la souscription pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Analyser et évaluer les risques et examiner les Demandes d'assurance-vie et d'assurance-maladie pour le processus d'évaluation du risque préliminaire. ii. Préparer des présentations exhaustives pour nos clients, avec des commentaires qui appuient les cotes recommandées, et préparer les rapports sur les Demandes de paiement, au besoin, entre autres. iii. Examiner, analyser et Auditer les documents de renouvellement annuel présentés par les divers Fournisseurs d'assurance collective. iv. Effectuer les prévisions de renouvellement et appuyer la budgétisation annuelle pour les programmes de prestations des clients. v. Auditer les états financiers de l'assureur par rapport aux comptes de services administratifs seulement et en rendre compte, au besoin. vi. Examiner et analyser l'établissement des coûts, et en rendre compte, pour les autres options de Régime de prestations, y compris celui requis pour les négociations avec les syndicats. 	<p>L'analyste de la souscription doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience b) deux années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de souscripteur ou d'analyste dans l'industrie de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie collectives.

Partie II : Catégories professionnelles de la santé

1. Audiologiste ou orthophoniste

Catégorie de ressources du RSSFP : Audiologiste ou orthophoniste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'audiologiste ou l'orthophoniste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques du Régime de prestations propres aux clients, puis prendre des décisions sur les besoins individuels en santé pour les produits qui doivent être préalablement autorisés. iv. Offrir des avis sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Déterminer l'activité d'Audit la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>L'audiologiste ou l'orthophoniste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une maîtrise d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) en audiologie ou en orthophonie par l'Association canadienne des orthophonistes et audiologistes; b) une adhésion en règle à l'organisme de réglementation professionnelle de sa province de résidence, le cas échéant; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des cinq dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'audiologiste.

2. Chiropraticien

Catégorie de ressources du RSSFP : Chiropraticien	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le chiropraticien pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. 	<p>Le chiropraticien doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), b) un diplôme d'un programme d'éducation reconnu de doctorat en chiropractie; c) un permis d'exercice valide au Canada; d) cinq années d'expérience cumulée dans les cinq dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de chiropraticien.

3. Chirurgien-dentiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Chirurgien-dentiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le chirurgien-dentiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents dentaires et médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le chirurgien-dentiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un permis d'exercice valide de la dentisterie dans au moins une province ou un territoire au Canada; b) cinq années d'expérience cumulée pendant les cinq dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de chirurgien-dentiste.

4. Dentiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Dentiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le dentiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents dentaires et médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres au client, puis rendre des décisions conformes à la direction du Régime concernant les besoins particuliers en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le dentiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un permis d'exercice de la dentisterie valide dans au moins une province ou un territoire au Canada; b) cinq années d'expérience cumulée pendant les dix dernières années années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de dentiste.

5. Denturologiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Denturologiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le denturologiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents dentaires et médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le denturologiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), comme denturologiste, ou une combinaison équivalente d'éducation, de formation et d'expérience; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de denturologiste.

6. Électroliste

Catégorie de ressources du RSSFP : Électroliste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'électroliste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions sur les besoins individuels en santé pour les produits. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>L'électroliste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la réussite d'un programme de formation recommandé en électrolyse par la Fédération des associations canadiennes d'électrolyse; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'électroliste.

7. Naturopathe

Catégorie de ressources du RSSFP : Naturopathe	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le docteur en naturopathie (naturopathe) pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le naturopathe doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), en médecine naturopathique; b) un permis d'exercer valide le travail de naturopathe au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de naturopathe.

8. Ophtalmologiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Ophtalmologiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'ophtalmologiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>L'ophtalmologiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en médecine (M.D.) d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) avec une spécialisation en ophtalmologie; b) un permis d'exercice valide de l'ophtalmologie au Canada.

9. Optométriste

Catégorie de ressources du RSSFP : Optométriste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'optométriste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le Centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>L'optométriste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en optométrie d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) b) un permis d'exercice au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'optométriste.

10. Orthésiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Orthésiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'orthésiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de 	<p>L'orthésiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un diplôme de technicien orthésiste d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) b) la certification professionnelle du Conseil canadien de la certification des prothésistes et orthésistes; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de spécialiste en orthétique.

11. Ostéopraticien

Catégorie de ressources du RSSFP : Ostéopraticien	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'ostéopraticien pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>L'ostéopraticien doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un degré ou diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'étranger), dans la pratique manuelle de l'ostéopathie; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'ostéopraticien.

12. Pathologiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Pathologiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le pathologiste pourrait être pour exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de 	<p>Le pathologiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en médecine (M.D.) d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger), suivi d'une spécialisation d'un minimum de cinq (5) ans en médecine de laboratoire; b) un examen réussi du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (CRMCC); c) un permis d'exercice valide de la pathologie au Canada; d) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de pathologiste.

13. Pharmacien

Catégorie de ressources du RSSFP : Pharmacien	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le pharmacien pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions pertinentes aux besoins individuels en matière de santé pour les produits. iv. Étudier les produits et formuler des recommandations afin de tenir à jour les formulaires en raison du lancement de produits nouveaux ou radiés de la liste et d'autres changements qui pourraient avoir lieu dans l'environnement pharmaceutique. v. Élaborer et mettre à jour des critères d'approbation ou de rejet de médicaments et de produits individuels prescrits. vi. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. vii. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. viii. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le pharmacien doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un permis d'exercice valide de la pharmacie au Canada; b) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de pharmacien.

14. Médecin

Catégorie de ressources du RSSFP : Médecin	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le médecin pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Prendre des décisions concernant les Demandes de paiement « refusées ». iv. Étudier les nouveaux produits et services liés aux soins de santé, ainsi que ceux qui sont radiés de la liste, et formuler des recommandations pour le Régime. v. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. vi. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vii. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le Médecin doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en médecine (M.D.) d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger), b) un permis d'exercice valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de médecin.

15. Physiothérapeute

Catégorie de ressources du RSSFP : Physiothérapeute	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le physiothérapeute pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de 	<p>Le physiothérapeute doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un diplôme d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger), en physiothérapie b) une licence d'exercice valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de physiothérapeute.

16. Podologue ou podologue

Catégorie de ressources du RSSFP : Podologue ou podologue	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le podologue ou le podologue pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le podologue ou le podologue doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en médecine podiatrique (D.P.M.) d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger); b) un permis d'exercice valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de podiatre ou de podologue.

17. Prothésiste

Catégorie de ressources du RSSFP : Prothésiste	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le prothésiste pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions sur les besoins individuels en santé pour les produits. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le prothésiste doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un diplôme de technicien prothésiste d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger) b) la certification professionnelle du Conseil canadien de la certification des prothésistes et orthoptistes; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de spécialiste en prothétique.

18. Psychiatre

Catégorie de ressources du RSSFP : Psychiatre	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le psychiatre pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels. iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin. v. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le psychiatre doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat en médecine (M.D.) d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger) avec un programme d'études supérieures de cinq ans et une spécialisation en psychiatrie; b) un permis d'exercice valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de psychiatre.

19. Psychologue

Catégorie de ressources du RSSFP : Psychologue	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le psychologue pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Agir à titre de soutien professionnel de deuxième et de troisième niveaux pour le centre de contact, disponible pour fournir des conseils au personnel de première ligne et prendre des décisions qui exigent une plus grande discrétion professionnelle. ii. Examiner les antécédents médicaux des Participants individuels iii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions concernant les besoins individuels en matière de santé. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin. v. Approuver les Demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. vi. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement. 	<p>Le psychologue doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un doctorat (Ph. D.) d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il est obtenu à l'étranger) en psychologie clinique; b) un permis d'exercice valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de psychologue.

20. Infirmier(ère) autorisé(e)

Catégorie de ressources du RSSFP : Infirmier(ère) autorisé(e)	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>L'infirmier(ère) autorisé(e) pourrait être requise pour exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Examiner les antécédents médicaux des participants individuels.ii. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet.iii. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin.iv. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet.v. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des Demandes de paiement.	<p>L'infirmier(ère) autorisé(e) doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none">a) un degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) pour devenir infirmièreb) un permis d'exercice valide des soins infirmiers au Canada;c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre d'infirmière autorisée;

21. Pneumologue

Catégorie de ressources du RSSFP : Pneumologue	
Description	Qualifications minimales de la ressource
<p>Le pneumologue pourrait être tenu d'exécuter diverses tâches requises par l'Autorisation de tâches (AT), y compris, mais sans s'y limiter une combinaison des tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Examiner les antécédents médicaux des participants individuels dans le domaine de la pneumologie. ii. Appliquer les critères et les politiques propres aux clients, puis prendre des décisions conformes aux directives du Régime sur les besoins individuels en santé pour les produits. iii. Approuver les demandes de règlement ou formuler des recommandations à ce sujet. iv. Offrir des avis concernant les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé dans le domaine de la pneumologie, au besoin. v. Au besoin, pour soutenir le programme d'Audit, recommander l'activité la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé afin d'évaluer la sélection des échantillons statistiquement significatifs des demandes de paiement et de veiller à ce que les Audits sur place soient achevés de manière précise et à temps. 	<p>Le pneumologue doit posséder, à tout le moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) degré ou un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent si obtenu hors du Canada) b) un permis d'exercice de la pneumologie valide au Canada; c) cinq années d'expérience cumulée, au cours des dix dernières années à compter de la date de délivrance de l'AT, à titre de pneumologue.

Notes :

Éducation - La certification académique (diplôme, etc.) doit être obtenue par une université ou un collège canadien reconnu, ou l'équivalent établi par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes, si elle est obtenue à l'étranger. La liste des organismes reconnus se trouve sur le site web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux

Certification professionnelle pertinente - La certification professionnelle doit être pertinente par rapport au domaine d'application. Les certifications acceptables comprennent, sans s'y limiter, celles qui figurent dans la liste suivante. Qu'elles figurent ou non dans la liste, il incombe à l'entrepreneur de démontrer la pertinence de la ou des certifications professionnelles par rapport au travail proposé.

- Institut canadien des évaluateurs
- Institut canadien des urbanistes
- Certification en matière de rédaction technique (TWC 900 ou TWC 950)
- Associé certifié en gestion de projet (CAPM)
- Analyste professionnel certifié (CBAP)
- Spécialiste agréé des avantages sociaux des employés (CEBS)
- Estimateur de construction certifié (CEC)
- Planificateur financier agréé (PFC)
- Comptable général licencié (CGA)
- Professionnel certifié en ressources humaines (CHRP)
- Professionnel certifié en sécurité des systèmes d'information (CIISP)
- Comptables en management accrédités (CMA)
- Consultant en gestion certifié (CMC)
- Acheteur professionnel agréé (C.P.P.)
- Comptable agréé (CA)
- Analyste financier agréé (CFA)
- Fellow Chartered Financial Practitioner (FChFP)
- International Association of Facilitators Certified Professional Facilitator (IAF-CPF)
- Professionnel certifié de l'International Personnel Management Association (IPMA-CP)
- Spécialiste certifié par l'International Personnel Management Association (IPMA-CS)
- Certification de l'expérience de l'ITC2
- Planificateur financier principal (MFP)
- Programme de gestion des achats et des contrats (PCMP)
- Ingénieur professionnel (PEng)
- Institut immobilier du Canada
- Professionnel de la gestion de projet (PMP)
- Project Management Institute Scheduling Professional (PMI-SP)
- Professionnel de la gestion de programmes (PgMP)
- Expert quantitatif professionnel (PQS)
- Professionnel de la planification et de l'ordonnancement (PSP)
- Praticien PRINCE2
- Architecte agréé (par exemple OAA, OAQ)
- Planificateur financier agréé (PFA)
- Réussite de l'examen de connaissances sur le cadre de nomination de la Commission de la fonction publique
- Accréditation en matière de classification dans le contexte du Service public fédéral
- Formation officielle sur la norme de classification des cadres du Service public fédéral
- Certification du personnel de la CFP (délivrée jusqu'en décembre 2005)
- Certification du Conseil national du personnel
- Facilitateur professionnel certifié (IAF-CPF)
- Certification de maître facilitateur
- Désignation de spécialiste en facilitation certifiée (CFS)
- Certification de facilitateur DACUM de l'Association canadienne de la formation professionnelle
- Certification TOGAF ® 9

Appendice 3 de l'annexe A

Catégories de rapports standards et exemples

Le tableau ci-dessous indique les diverses catégories de rapports normalisés, la définition des catégories de rapports et le nombre approximatif de différents rapports standards dont on prévoit qu'ils seront nécessaires (fréquence à déterminer lors du démarrage). La liste des catégories de rapports et les exemples de rapports sont fournis à titre d'illustration seulement et ne sont pas exhaustifs. Des exemples de modèles de rapports sont joints dans un fichier MS Excel séparé. Les modèles provisoires seront peaufinés et finalisés au cours de la Phase de démarrage.

Catégorie de rapports	Définition	Exemples de rapports	Nombre approximatif de rapports
Rapports d'Audit	- Rapports sur chacun des éléments du Programme d'audit et de vérification des demandes et rapports sommaires	- Résultats de la Vérification des demandes à distance des services de pharmacie et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique - Résultats du cumul annuel du Programme d'audit et de vérification des demandes	25
Rapports d'enquêtes confidentielles	- Rapports sur les enquêtes sur l'abus et le mauvais usage du Régime	- Économies, recouvrements et paiements en souffrance qui découlent des enquêtes sur l'abus et le mauvais usage du Régime	5
Rapports sur les demandes de paiement	- Rapports sur les statistiques du traitement des demandes	- Statistiques détaillées du Traitement des demandes - Principaux médicaments par montant payé	30
Rapports financiers	- Rapports sur les opérations financières	- Rapport sur le financement des demandes	15
Rapports sur la gestion et les activités	- Rapports sur la gestion et les fonctions de démarrage et de fonctionnement	- Rapport opérationnel mensuel	15
Rapport sur la population	- Rapports sur les statistiques relatives aux populations et aux demandeurs	- Statistiques détaillées de la population des membres - Statistiques détaillées de la population des demandeurs	20
Sécurité (à déterminer)	- Rapports sur les diverses mesures de sécurité, le rendement et les incidents	- Rapports sur les infractions de la sécurité - Surveillance de la sécurité - Rapports post mortem relatifs au Plan de continuité des opérations (PCO) et au Plan de reprise après sinistre (PRS)	5

Pièce jointe 1 de l'appendice 3 - Modèle d'audit de l'exercice à ce jour

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
Résultats cumulatifs du Programme et d'audit de vérification des demandes
Rapport mensuel (résultats cumulatifs)

Période du rapport :

[illegible]

STATISTIQUES SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÈGLEMENT PAR GROUPE DE MembreS, PAR NIVEAU DE PROTECTION, PAR GROUPE DE PARTICIPANTS ET PAR CATÉGORIE DE PRESTATION

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : individuel									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Membre										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total pour le Membre										

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : individuel									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Conjoint										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total pour le conjoint										

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : individuel									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Enfant à charge										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total pour enfant à charge										

	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : individuel
--	---

[illegible]

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Enfant à charge										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total pour enfant à charge										

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : familial									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Tous										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total de toutes les protections familiales										

<u>Groupe de Participants</u> Catégorie d'Avantage	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : tous									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de l'ensemble des services admissibles	Montant soumis	Montant admissible	Montant payé	Pourcentage du montant total payé	Montant moyen admissible par service admissible	Montant moyen payé par service payé
Membre										
Service hospitalier										
Soins à l'étranger										
Médicaments – voie électronique										
Médicaments – sur papier										
Fournitures médicales – voie électronique										
Fournitures médicales – sur papier										
Équipement médical et autre										
Praticiens paramédicaux										
Soins de la vue										
Assistance voyage										
Divers										
Autre										
Total pour le Membre										

<u>Groupe de Participants</u>	Groupe de Membres : tous; niveau de protection : tous									
	Nombre de services facturables	Nombre de services admissibles	Nombre de services payés	Pourcentage de				Pourcentage du	Montant moyen	Montant moyen payé

[illegible][illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE

LES 100 PRINCIPAUX NUMÉROS DE SERVICES PAR MONTANT PAYÉ

Période du rapport : Du mois, JJ, AAAA au mois, JJ, AAAA

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
NOMBRE DE MembreS PAR TYPE DE RÉGIME, GROUPE DE MembreS,
NIVEAU DE PROTECTION ET PROVINCE OU TERRITOIRE DE RÉSIDENCE
 En date du mois, JJ, AAAA

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE

NOMBRE DE DEMANDEURS PAR TYPE DE RÉGIME, GROUPE DE MEMBRES,

NIVEAU DE PROTECTION ET GROUPE D'ÂGE

Période du rapport : De mois, JJ, AAAA à mois, JJ, AAAA

Type de régime	Groupe de membres												Total des demandeurs		
Groupe d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC					
	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total
Protections supplémentaires															
10 ans et moins															
11-17															
18-20															
21-24															
25-29															
30-34															
35-39															
40-44															
45-49															
50-54															
55-59															
60-64															
65-69															
70-74															
75-79															
80-84															
85 ans et plus															
Inconnu															
Total des protections supplémentaires															

Type de régime	Groupe de membres												Total des demandeurs		
Groupe d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC					
	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total
Protections totales															
10 ans et moins															
11-17															
18-20															
21-24															
25-29															
30-34															
35-39															
40-44															
45-49															
50-54															
55-59															
60-64															
65-69															
70-74															
75-79															
80-84															
85 ans et plus															
Total des protections totales															

Type de régime	Groupe de membres												Total des demandeurs		
Groupe d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC					
	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total	Protection individuelle	Protection familiale	Total
Prestations supplémentaires et totales															
10 ans et moins															
11-17															
18-20															
21-24															
25-29															
30-34															
35-39															
40-44															
45-49															
50-54															
55-59															
60-64															
65-69															
70-74															
75-79															
80-84															
85 ans et plus															
Inconnu															
GRAND TOTAL															

[illegible]

.....

11

[illegible]

[illegible]

Contrôle d'Audit au bureau et sur place
DE LA FONCTION PUBLIQUE
Pharmacies de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique

1 rapport

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
RAPPORT DE FINANCEMENT DES DEMANDES PAR GROUPE DE MEMBRES ET CATÉGORIE DE TRANSACTIONS
Date du rapport : MM, JJ, AAAA

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
NIVEAUX DE SERVICE DES DEMANDES SUR PAPIER
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

Mesure	Volumes de courrier reçu (sous protection supplémentaire)	Inventaire des demandes à la fin du mois (sous protection supplémentaires)	Nombre de demandes sur papier traitées (sous protection supplémentaires)	Pourcentage des demandes sur papier traitées dans les X jours ouvrables suivant la réception	Volumes de courrier reçu (sous protection totale)	Inventaire des demandes à la fin du mois (sous protection totale)	Nombre de demandes sur papier traitées (sous protection totale)	Pourcentage des demandes sur papier traitées dans les X jours ouvrables suivant la réception	Volumes de courrier reçu (assistance voyage d'urgence)	Inventaire des demandes à la fin du mois (assistance voyage d'urgence)	Nombre de demandes sur papier traitées (assistance voyage d'urgence)	Pourcentage des demandes ur papier traitées dans les X jours ouvrables suivant la réception
Niveau de service				ANS				ANS				ANS
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
REGROUPEMENT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES SUR PAPIER SUPPLÉMENTAIRES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

	0 - 1 jours	0 - 2 jours	0 - 3 jours	0 - 4 jours	0 - 5 jours	0 - 6 jours	0 - 7 jours	0 - 8 jours	0 - 9 jours	0 - 15 jours	Délai de traitement moyen pour le mois (jours ouvrables)	Délai de traitement le plus long pour le mois (jours ouvrables)
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
REGROUPEMENT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES SUR PAPIER COMPLÈTES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

	0 - 1 jours	0 - 2 jours	0 - 3 jours	0 - 4 jours	0 - 5 jours	0 - 6 jours	0 - 7 jours	0 - 8 jours	0 - 9 jours	0 - 15 jours	Délai de traitement moyen pour le mois (jours ouvrables)	Délai de traitement le plus long pour le mois (jours ouvrables)
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
REGROUPEMENT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES SUR PAPIER D'ASSISTANCE VOYAGE D'URGENCE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

	0 - 1 jours	0 - 2 jours	0 - 3 jours	0 - 4 jours	0 - 5 jours	0 - 6 jours	0 - 7 jours	0 - 8 jours	0 - 9 jours	0 - 15 jours	Délai de traitement moyen pour le mois (jours ouvrables)	Délai de traitement le plus long pour le mois (jours ouvrables)
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
NIVEAUX DE SERVICE DES DEMANDES NUMÉRIQUES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :																
Demandes de règlement numériques des membres									Demandes de règlement des fournisseurs					Demandes de règlement numériques pour des produits pharmaceutiques et des fournitures médicales		
Mesure	Volume à venir des demandes numériques par Internet des membres	Inventaire des demandes numériques par Internet des membres à la fin du mois	Nombre de demandes numériques en ligne des membres traitées	Volume à venir des demandes numériques au moyen de l'application mobile des membres	Inventaire des demandes numériques au moyen de l'application mobile des membres à la fin du mois	Nombre de demandes numériques au moyen de l'application mobile traitées	Pourcentage des demandes numériques des membres (en ligne ou au moyen de l'application mobile) traitées dans les X jours ouvrables suivant la réception	Pourcentage de la disponibilité du système des demandes numériques des membres	Volumes à venir des demandes numériques des fournisseurs	Inventaires des demandes numériques des fournisseurs à la fin du mois	Nombre de demandes numériques des fournisseurs traitées	Pourcentage des demandes numériques des fournisseurs traitées dans les X jours ouvrables suivant la réception	Pourcentage de la disponibilité du système de traitement des demandes numériques des fournisseurs	Lignes de demandes numériques à venir pour des produits pharmaceutiques et des fournitures médicales traitées	Pourcentage des lignes de demandes numériques pour des produits pharmaceutiques et des fournitures médicales traitées dans les cinq secondes suivant la réception	Pourcentage de la disponibilité du système de traitement des demandes numériques pour des produits pharmaceutiques et des fournitures médicales
Niveau de service							ANS	ANS				ANS	ANS		ANS	ANS
Période																
T1 de l'année																
01/01/Année																
01/02/Année																
01/03/Année																
T2 de l'année																
01/04/Année																
01/05/Année																
01/06/Année																
T3 de l'année																
01/07/Année																
01/08/Année																
01/09/Année																
T4 de l'année																
01/10/Année																
01/11/Année																
01/12/Année																
Année																

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE ET NON FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER SUPPLÉMENTAIRES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

Mesure	Nombre de demandes sur papier traitées	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité	Pourcentage des demandes échantillonnées	Valeur monétaire totale des demandes échantillonnées	Nombre d'erreurs monétaires	Pourcentage d'erreurs monétaires survenues	Valeur monétaire des paiements en trop	Valeur monétaire des paiements insuffisants	Valeur monétaire totale des erreurs	Pourcentage de l'exactitude financière	Nombre d'erreurs non monétaires	Pourcentage des occurrences des erreurs non monétaires
Niveau de service										ANS		ANS
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE ET NON FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER COMPLÈTES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

Mesure	Nombre de demandes sur papier traitées	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité	Pourcentage des demandes échantillonnées	Valeur monétaire totale des demandes échantillonnées	Nombre d'erreurs monétaires	Pourcentage d'erreurs monétaires survenues	Valeur monétaire des paiements en trop	Valeur monétaire des paiements insuffisants	Valeur monétaire totale des erreurs	Pourcentage de l'exactitude financière	Nombre d'erreurs non monétaires	Pourcentage des occurrences des erreurs non monétaires
Niveau de service										ANS		ANS
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE ET NON FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER D’ASSISTANCE VOYAGE D’URGENCE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

Mesure	Nombre de demandes sur papier traitées	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité	Pourcentage des demandes échantillonnées	Valeur monétaire totale des demandes échantillonnées	Nombre d’erreurs monétaires	Pourcentage d’erreurs monétaires survenues	Valeur monétaire des paiements en trop	Valeur monétaire des paiements insuffisants	Valeur monétaire totale des erreurs	Pourcentage de l’exactitude financière	Nombre d’erreurs non monétaires	Pourcentage des occurrences des erreurs non monétaires
Niveau de service										ANS		ANS
Période												
T1 de l’année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l’année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l’année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l’année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE ET NON FINANCIÈRE DES DEMANDES NUMÉRIQUES (EN LIGNE ET AU MOYEN DE L'APPLICATION MOBILE) DES MEMBRES
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

Mesure	Nombre de demandes numériques des membres traitées	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité	Pourcentage des demandes échantillonnées	Valeur monétaire totale des demandes échantillonnées	Nombre d'erreurs monétaires	Pourcentage d'erreurs monétaires survenues	Valeur monétaire des paiements en trop	Valeur monétaire des paiements insuffisants	Valeur monétaire totale des erreurs	Pourcentage de l'exactitude financière	Nombre d'erreurs non monétaires	Pourcentage des occurrences des erreurs non monétaires
Niveau de service										ANS		ANS
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER SUPPLÉMENTAIRES – ÉCHANTILLONS D’ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d'erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l'entrepreneur)																	Total des erreurs
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		
Période																			
T1 de l'année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l'année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l'année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l'année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE NON FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER SUPPLÉMENTAIRES – ÉCHANTILLONS D'ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d'erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l'entrepreneur)																	Total des erreurs
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		
Période																			
T1 de l'année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l'année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l'année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l'année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER COMPLÈTES – ÉCHANTILLONS D’ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d’erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l’entrepreneur)																	Total des erreurs
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		
Période																			
T1 de l'année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l'année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l'année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l'année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE NON FINANCIÈRE DES DEMANDES SUR PAPIER COMPLÈTES – ÉCHANTILLONS D’ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d'erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l'entrepreneur)																	Total des erreurs
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		
Période																			
T1 de l'année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l'année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l'année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l'année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE FINANCIÈRE DES DEMANDES D’ASSISTANCE VOYAGE D’URGENCE – ÉCHANTILLONS D’ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d’erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l’entrepreneur)																	Total des erreurs
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		
Période																			
T1 de l’année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l’année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l’année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l’année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
EXACTITUDE NON FINANCIÈRE DES DEMANDES D’ASSISTANCE VOYAGE D’URGENCE – ÉCHANTILLONS D’ERREUR EN FONCTION DU TYPE
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET PAR ANNÉE

Période du rapport :

		Type d'erreur (le classement des erreurs doit être déterminé par l'entrepreneur)																	
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité																		Total des erreurs
Période																			
T1 de l'année																			
01/01/Année																			
01/02/Année																			
01/03/Année																			
T2 de l'année																			
01/04/Année																			
01/05/Année																			
01/06/Année																			
T3 de l'année																			
01/07/Année																			
01/08/Année																			
01/09/Année																			
T4 de l'année																			
01/10/Année																			
01/11/Année																			
01/12/Année																			
Année																			

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA F
EXACTITUDE FINANCIÈRE DES DEMANDES NUMÉRIQUES (EN LIGNE ET AU MOYEN DE L'APPLICATION)
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE ET

Période du rapport :

		Type d'erreur (le classement des erreurs)														
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité															
Période																
T1 de l'année																
01/01/Année																
01/02/Année																
01/03/Année																
T2 de l'année																
01/04/Année																
01/05/Année																
01/06/Année																
T3 de l'année																
01/07/Année																
01/08/Année																
01/09/Année																
T4 de l'année																
01/10/Année																
01/11/Année																
01/12/Année																
Année																

ONCTION PUBLIQUE

ON MOBILE) DES MEMBRES – ÉCHANTILLONS D'ERREUR EN FONCTION DU TYPE PAR ANNÉE

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA
EXACTITUDE NON FINANCIÈRE DES DEMANDES NUMÉRIQUES (EN LIGNE ET AU MOYEN DE L’APPLI
PAR MOIS, PAR TRIMESTRE]

Période du rapport

		Type d’erreur (le classement des														
	Total des demandes échantillonnées à des fins de contrôle de la qualité															
Période																
T1 de l’année																
01/01/Année																
01/02/Année																
01/03/Année																
T2 de l’année																
01/04/Année																
01/05/Année																
01/06/Année																
T3 de l’année																
01/07/Année																
01/08/Année																
01/09/Année																
T4 de l’année																
01/10/Année																
01/11/Année																
01/12/Année																
Année																

A FONCTION PUBLIQUE

(CATION MOBILE) DES MEMBRES – ÉCHANTILLONS D'ERREUR EN FONCTION DU TYPE ET PAR ANNÉE

⋮

Les erreurs doit être déterminé par l'entrepreneur)

[illegible]

	Appel des membres														
							Nombre d'appels en libre-service	Nombre d'appels traités	Pourcentage des appels au SIRV ≤ X						
Mesure	Nombre d'appels reçus			Nombre d'appels répondus						Pourcentage des appels répondus ≤ X			Pourcentage des appels abandonnés ≤ X		
Niveau de service									ANS	ANS			ANS		
Langue	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Total	Total		Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Période															
T1 de l'année															
01/01/Année															
01/02/Année															
01/03/Année															
T2 de l'année															
01/04/Année															
01/05/Année															
01/06/Année															
T3 de l'année															
01/07/Année															
01/08/Année															
01/09/Année															
T4 de l'année															
01/10/Année															
01/11/Année															
01/12/Année															
Année															

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
VOLUMES DU CENTRE DE CONTACT DES MEMBRES
PAR MOIS ET PAR TRIMESTRE

Période du rapport :

Données de la base de données											Données de la base de données				
Pourcentage des appels bloqués	Pourcentage de résolution au premier appel	Délai de traitement moyen	Temps d'attente moyen			Temps d'attente le plus long			Pourcentage de la disponibilité des centres d'appel	Pourcentage des formulaires de demande de règlement envoyés par la poste ≤ X jours	Nombre de séances de clavardage reçues			Nombre de séances de clavardage	
ANS	ANS								ANS	ANS					
			Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total			Anglais	Français	Total	Anglais	Français

[illegible]

[illegible][illegible]

[illegible]

3 membres

Pourcentage du trimestre : année/trimestre					Nombre cumulatif : année/mois					Pourcentage cumulatif : année					Nombre d	
Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge

[illegible]

Séances de clavardage avec des membres

le mois : mois courant			Pourcentage de mois : mois courant					Nombre de trimestre : année/trimestre					Pourcentage du trimestre : année/trimestre				
Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE

TYPES DE CONTACT DES MEMBRES

PAR TYPE

Période du rapport :

Nombre cumulatif : année/mois					Pourcentage cumulatif : année					Nombre de mois : mois courant					Pourcentage de mois : n			
Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	

[illegible]

Messages sécurisés aux membres

Mois courant		Nombre de trimestre : année/trimestre					Pourcentage du trimestre : année/trimestre					Nombre cumulatif : année/mois					
Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre

[illegible]

Abondance écrite des membres

[illegible]

Période du rapport :

[illegible]

Mesure	Nombre d'appels reçus			Nombre d'appels répondus			Nombre d'appels en libre-service	Nombre d'appels traités	Pourcentage des appels au SIRV ≤ X	Pourcentage des appels répondus ≤ X		
Niveau de service									ANS	ANS		
Langue	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Total	Total		Anglais	Français	Total
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
VOLUMES DE COMMUNICATIONS SUR LES PROTECTIONS COLLECTIVES
PAR MOIS ET PAR TRIMESTRE

Période du rapport :

Appels des membres

Pourcentage des appels abandonnés ≤ X			Pourcentage des appels bloqués	Pourcentage de résolution au premier appel	Délai de traitement moyen	Temps d'attente moyen			Temps d'attente le plus long			Pourcentage de la disponibilité des centres d'appel
ANS			ANS	ANS								ANS
Anglais	Français	Total				Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	

[illegible]

BLIQUE OMPLÈTES

	Séances de clavardage avec des membres												
Pourcentage des formulaires de demande de règlement envoyés par la poste ≤ X jours							Pourcentage des séances de clavardage répondues ≤ X			Pourcentage des séances de clavardage abandonnées ≤ X			Pourcentage de résolution à la première séance de clavardage
	Nombre de séances de clavardage reçues			Nombre de séances de clavardage répondues									
ANS							ANS			ANS			ANS
	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	

[illegible]

Temps moyen de clavardage	Temps d'attente moyen			Temps d'attente le plus long			Pourcentage de la disponibilité des séances de clavardage	Nombre de messages sécurisés reçus			Nombre de messages sécurisés répondus			
								ANS						
	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total		Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	

Messages sécurisés aux membres	
--------------------------------	--

Pourcentage de messages sécurisés répondus ≤ X jour			Temps de réponse moyen			Temps de réponse le plus long			Pourcentage de la disponibilité des messages sécurisés	Nombre de correspondance écrite reçue			Nombre d
ANS									ANS				
Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total		Anglais	Français	Total	Anglais

[illegible]

Correspondance écrite des membres

[illegible]

Appels des

Les membres

Pourcentage de trimestre : année/trimestre					Nombre cumulatif : année/mois					Pourcentage cumulatif : année					Nombre de mois : mois		
Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur

[illegible]

Séances de clavardage avec des membres

Mois courant		Pourcentage de mois : mois courant					Nombre de trimestres : année/trimestre					Pourcentage de trimestre : année/trimestre					
Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre

[illegible]

Période du rapport :

[illegible]

Messages sécurisés aux membres

nt	Nombre de trimestres : année/trimestre					Pourcentage de trimestre : année/trimestre					Nombre cumulatif : année/mois					Pourcentage	
Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge

[illegible]

			Correspondance é																	
ge cumulatif : année			Nombre de mois : mois courant						Pourcentage de mois : mois courant						Nombre de trimestres : année/trimestre					
Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total			

[illegible]

critère des membres

[illegible]

Période du rapport :

[illegible]

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTIC
VOLUMES DE COMMUNICATIONS POUR L'ASSISTANCE V
PAR MOIS ET PAR TRIMESTRE

Période du rapport :

	Appels des membres												
Mesure	Nombre d'appels reçus			Nombre d'appels répondus			Nombre d'appels traités	Pourcentage des appels au SIRV ≤ X	Pourcentage des appels répondus ≤ X			Pourcentage des appels aba	
Niveau de service								ANS	ANS			ANS	
Langue	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Total		Anglais	Français	Total	Anglais	Français
Période													
T1 de l'année													
01/01/Année													
01/02/Année													
01/03/Année													
T2 de l'année													
01/04/Année													
01/05/Année													
01/06/Année													
T3 de l'année													
01/07/Année													
01/08/Année													
01/09/Année													
T4 de l'année													
01/10/Année													
01/11/Année													
01/12/Année													
Année													

ON PUBLIQUE

VOYAGE D'URGENCE

[illegible]

[illegible]

Correspondance écrite des membres

[illegible]

[illegible]

Appels des membres

Nombre de trimestres : année/trimestre					Pourcentage de trimestre : année/trimestre					Nombre cumulatif : année/trimestre		
Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur

[illegible]

année/mois		Pourcentage cumulatif : année					Nombre de mois : mois courant					Pourcentage		
Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	

[illegible]

Période du rapport :

Nombre de mois : mois courant			Nombre de trimestres : année/trimestre					Pourcentage de trimestre : année/trimestre				
Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total

[illegible]

[illegible]

Correspondance écrite des membres

	Pourcentage de mois : mois courant					Nombre de trimestres : année/trimestre					Pourcentage de	
Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge	Fournisseur	Autre	Total	Membre	Personne à charge

[illegible]

[illegible]

Période du rapport :

[illegible]

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONDATION
VOLUMES DU CENTRE DE CONTACT DES
PAR MOIS ET PAR TRIMESTRE

Période du rapport :

	Appels des four											
Mesure	Nombre d'appels reçus			Nombre d'appels répondus			Pourcentage des appels au SIRV ≤ X	Pourcentage des appels répondus ≤ X			Pourcentage des appels ab	
Niveau de service							ANS	ANS			ANS	
Langue	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total		Anglais	Français	Total	Anglais	Français
Période												
T1 de l'année												
01/01/Année												
01/02/Année												
01/03/Année												
T2 de l'année												
01/04/Année												
01/05/Année												
01/06/Année												
T3 de l'année												
01/07/Année												
01/08/Année												
01/09/Année												
T4 de l'année												
01/10/Année												
01/11/Année												
01/12/Année												
Année												

CTION PUBLIQUE

FOURNISSEURS

RE

[illegible]

Messages sécurisés des fournisseurs

[illegible]

Rapport

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
TYPES DE COMMUNICATION DES FOURNISSEURS
PAR TYPE

Période du rapport :

[illegible]

Date du rapport

Messages sécurisés des fournisseurs

[illegible]

RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE
PLAINTES DES FOURNISSEURS
PAR TYPE

Période du rapport :

[illegible]

Journal des changements : Audit des modifications apportées au rapport

Objectif : Fournir une liste d'audit des changements apportés au rapport.

Période du

[illegible]

nauvais usage et l'abus du régime

nt confidentiel

: les mois

| rapport : DATE

[illegible]

Appendice 4 de l'annexe A

Éléments de données du RSSFP

L'appendice indique l'ensemble minimum de renseignements que l'entrepreneur doit saisir, gérer et rendre accessible afin d'appuyer la gestion et les activités du Régime (par exemple, les Demandes, production des rapports, l'Audit, les finances, l'enregistrement des Fournisseurs). La liste des éléments de données ci-dessous n'est pas exhaustive et est fournie afin de démontrer les types de renseignements du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) dont le Chargé de projet a besoin. L'Entrepreneur doit saisir tout élément de données supplémentaire requis pour exécuter les travaux dans le cadre du Contrat du RSSFP. Voir l'article 4.9 de l'EDT pour les exigences en matière de production de rapports. Pour les exigences relatives au transfert des renseignements historiques et à la production de rapports à leur sujet, consultez l'article 3.18 de l'EDT.

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro du groupe d'ingrédient actif	Un numéro de dix (10) chiffres qui identifie les produits qui ont le ou les mêmes ingrédients actifs et la ou les mêmes concentrations d'ingrédient.
Nom de l'ingrédient actif	Nom de l'ingrédient actif du produit
Montant du rajustement	Le montant par lequel la demande est rajustée
Type de rajustement	Le type de rajustement apporté à la demande
Montant admissible	Montant admissible aux fins du paiement par ligne de service
Résultat de l'Audit	Résultat de l'audit d'une demande
Programme d'Audit	Élément du programme d'audit au moyen duquel la demande a fait l'objet d'un audit.
Sous-genre d'Avantages	Regroupement par sous-genre d'avantages
Genre d'Avantages	Regroupement par genre d'avantages
Nom chimique	Le composé chimique qui forme le médicament
Date de la demande de fonds aux fins des Demandes de paiement	Cela représente la date à laquelle le dossier ou la demande a été inscrit dans la Demande de fonds aux fins des demandes de paiement (DFDP).
Numéro de Ligne de demande de paiement	Un numéro unique attribué pour identifier la ligne de demande de paiement associée à chaque service.
Statut de la Ligne de demande de paiement	Catégories du statut de la ligne de demande de paiement (par exemple, payée, refusée, mise en suspens ou suspendu, annulée ou rajustée)
Format du relevé des Demandes	Indique si le relevé des demandes a été généré en format électronique ou papier.
Numéro de soumission de Demandes de paiement	Numéro de référence unique généré par le système attribué à une demande de paiement.

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Type de soumission de Demandes de paiement	Méthode de soumission des demandes de paiement (par exemple, papier, carte-médicaments électronique, numérique)
Montant de coassurance	Montant remboursé pour les frais admissibles
Frais de préparation demandés	Le montant demandé par le fournisseur pour préparer le composé.
Frais de préparation admissibles	Le montant admissible des frais demandés par le fournisseur pour préparer le composé.
Frais de préparation payés	Le montant payé au fournisseur pour préparer le composé.
Ingrédient du composé	Ingrédient médical actif pour le composé
Type de composé	Indique le type de composé
Montant de la Coordination des avantages	Montants de la coordination des avantages pour chaque Ligne de Demande de paiement
Indicateur de Coordination des avantages	Indique si la coordination des Avantages s'applique.
Genre de Coordination des avantages	Indique si la coordination des Avantages est interne au RSSFP, externe avec le même assureur ou externe parmi différents assureurs.
Codes de l'APhC	Code de refus de l'APhC pour cette demande.
Montant admissible cumulatif	Montant admissible au paiement par rapport au maximum des avantages
Date d'invalidité	Date de l'invalidité
Date de Recouvrement	Date à laquelle le recouvrement a eu lieu.
Date de l'inversion ou l'annulation	Date à laquelle l'inversion ou l'annulation a eu lieu.
Date du statut d'étudiant	Date à laquelle le statut d'étudiant a été obtenu.
Date de paiement	Date à laquelle la dépense a été payée ou refusée.
Date de réception	Date à laquelle la demande a été reçue.
Date de sélection aux fins d'Audit	Date à laquelle les demandes ont été sélectionnées aux fins d'audit.
Date de règlement	Date à laquelle la demande a été traitée.
Jours inscrits	Nombre de jours inscrits par le pharmacien sur l'ordonnance
Période de jours inscrits	Catégories de périodes de jours inscrits selon le produit
Frais dentaires	Les frais fixés par la province ou le territoire pour un code d'acte dentaire donné
Coordination des avantages pour la Personne à charge	Renseignements sur la coordination des avantages pour la personne à charge

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Invalidité de la Personne à charge	Indique si la personne à charge est invalide.
Statut d'étudiant de la Personne à charge	Indique si la personne à charge est un étudiant à temps plein.
Privilège de soumission des Demandes de paiement Numériques	Indique si le fournisseur est inscrit pour soumettre des demandes par voie électronique.
Honoraires d'ordonnance demandés	Montant des honoraires d'ordonnance demandés
Honoraires d'ordonnance admissibles	Montant des honoraires d'ordonnance admissibles
Honoraires d'ordonnance payés	Montant des honoraires d'ordonnance payés
Classe de médicaments	La classe d'un médicament individuel pour le DIN selon Santé Canada
Code de résultat de la RUM pour l'âge	Indique une contre-indication pédiatrique ou gériatrique.
Statut de la RUM pour l'âge	Le statut de l'évaluation de la contre-indication en raison de l'âge pour les médicaments déterminé par le groupe
Code de résultat de la RUM pour la durée	Indique si une demande dépasse la durée recommandée.
Statut de la RUM pour la durée	Le statut de l'évaluation de la durée du traitement déterminé par le groupe
Statut de la RUM pour la modification	Statut de la RUM pour la modification (par exemple, actif ou inactif)
Type de modification de la RUM	Type de modification de la RUM (c'est-à-dire si la modification peut être écrasée)
Code de résultat de la RUM pour le genre	Indique si un médicament prescrit est en conflit avec le genre du demandeur.
Statut de la RUM pour le genre	Le statut de l'évaluation de la de contre-indication en raison du genre pour les médicaments déterminé par le groupe
Code de résultat de la RUM pour les interactions	Code de résultat pour l'interaction des médicaments
Statut de la RUM pour les interactions	Le statut de l'évaluation du code de résultat pour l'interaction des médicaments déterminé par le groupe
Codes d'intervention de la RUM	Affiche le ou les codes d'intervention ou d'exception soumis avec la demande.
Code de résultat de la RUM pour le dosage maximum	Indique si une demande a un dosage quotidien plus élevé que le maximum recommandé.
Statut de la RUM pour le dosage maximum	Le statut de l'évaluation du dosage maximum déterminé par le groupe
Code de résultat de la RUM pour le dosage minimum	Indique si une demande a un dosage quotidien plus faible que le minimum recommandé.
Statut de la RUM pour le dosage minimum	Le statut de l'évaluation du dosage minimum déterminé par le groupe
Exécution de la RUM	Indique si la revue d'utilisation des médicaments (RUM) a été effectuée pour la demande.

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Code de résultat de la RUM pour un renouvellement tardif	Indique si la demande a été renouvelée trop tard.
Statut de la RUM pour un renouvellement tardif	Le statut de l'évaluation du renouvellement tardif déterminé par le groupe
Code de résultat de la RUM pour un renouvellement précoce	Indique si la Demande a été renouvelée trop tôt.
Statut de la RUM pour un renouvellement précoce	Le statut de l'évaluation du renouvellement précoce déterminé par le groupe
Codes de réponse de la RUM	Ventilation des demandes par type de refus de la RUM
Code de résultat de la RUM pour le chevauchement thérapeutique	Indique si la demande était un chevauchement thérapeutique sur une demande précédente.
Statut de la RUM pour le chevauchement thérapeutique	Le statut de l'évaluation du chevauchement thérapeutique déterminé par le groupe
Code de frais	Le code associé aux frais
Description du code de frais	Description du code de frais
Code d'explication	Code d'explication généré par le système
Description du Code d'explication	Description du code d'explication
Barème fédéral	Classe de médicaments en fonction du barème provincial ou fédéral du produit. Liste déroulante des valeurs pour la classe de médicaments (médicaments d'ordonnance, médicaments en vente libre [y compris les spécialités pharmaceutiques], médicaments sous contrôle pharmaceutique préparations magistrales).
Montant admissible en devise étrangère	Montant admissible en devise étrangère
Taux de change de la devise étrangère	Taux de change appliqué à la devise étrangère
Devise étrangère du paiement	Devise étrangère du paiement versé au membre ou au fournisseur
Devise étrangère du service	Devise étrangère du service
Montant payé en devise étrangère	Montant payé en devise étrangère
Montant soumis en devise étrangère	Montant soumis en devise étrangère
Indicateur générique	Indique si un médicament est un produit générique.
Numéro de produit générique	Le numéro du produit générique
Classe de la liste hiérarchique des codes d'ingrédient	Classe fondée sur le contenu chimique ou du groupe chimique du DIN
Niveau de Protection pour les frais d'hospitalisation	Niveau de protection pour les frais d'hospitalisation du membre (par exemple, niveau I, niveau II, niveau III)
Prix de l'article équivalent le plus bas	Prix unitaire de l'article équivalent le plus bas
Code du fabricant	Code du fabricant du médicament
Nom du fabricant	Nom du fabricant du médicament
Majoration demandée	Montant de la majoration demandée

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Majoration admissible	Montant de la majoration admissible
Majoration payée	Montant de la majoration payée
Pourcentage de majoration	Pourcentage de majoration
Date d'entrée en vigueur du certificat du Membre	Date d'entrée en vigueur du certificat du Membre
Numéro de certificat du Membre	Numéro de certificat du membre
Ville du Membre	Ville de résidence du membre
Date de consentement du Membre	Date à laquelle le membre a donné son consentement pour que les données des demandes personnelles soient utilisées aux fins du processus de gestion et d'audit du RSSFP.
Indicateur de consentement du Membre	Indique si le Membre a donné son consentement pour que les données du traitement des demandes personnelles soient utilisées aux fins du processus de gestion et d'audit du RSSFP.
Pays du Membre	Pays de résidence du membre
Niveau de Protection du Membre	Niveau de Protection du membre (individuel ou familial)
Date de changement du niveau de Protection du Membre	Date à laquelle le niveau de protection du membre a changé.
Genre de Protection du Membre	Genre de protection du membre (Supplémentaire ou totale)
Date de changement du genre de Protection du Membre	Date à laquelle le genre de protection du membre a changé.
Changement du niveau de Protection pour les frais d'hospitalisation du Membre	Niveau de protection pour les frais d'hospitalisation du membre (par exemple, niveau I, niveau II, niveau III)
Date de changement du niveau de Protection pour les frais d'hospitalisation du Membre	Date à laquelle le niveau de protection pour les frais d'hospitalisation du membre a changé.
Ministère du Membre	Ministère ou organisme Membre où le membre travaille.
Date de naissance du Membre	Date de naissance du membre
Date d'expiration pour le Membre	Date à laquelle prend fin la protection du membre en vertu du RSSFP.
Sexe du Membre	Sexe du membre
Groupe de Membre	Groupe du membre (employé, pensionné, Forces canadiennes, Gendarmerie royale du Canada, Anciens Combattants Canada)
Date de changement du groupe du Membre	La date d'entrée en vigueur du changement de groupe d'un membre
Date de fin du changement de groupe du Membre	La date de fin du changement de groupe d'un membre
Langue du Membre	Langue de correspondance utilisée pour ce membre
Code postal du Membre	Le code postal du membre
Province ou territoire du Membre	Province ou territoire de résidence du membre

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Région du Membre	La région dans laquelle le membre réside
Date de rétablissement du Membre	Date de rétablissement du certificat du membre
Certificat du conjoint ou de la Personne à charge du Membre	Numéro de certificat du conjoint ou de la personne à charge du membre aux fins de la coordination des avantages
Protection du conjoint ou de la Personne à charge du Membre	Indique si le conjoint ou la personne à charge du membre participe à un autre régime.
Protection du conjoint ou de la Personne à charge du Membre en vertu du RSSFP	Indique si le conjoint ou la personne à charge du membre est un membre du RSSFP.
Date de début pour le Membre	Date d'entrée en vigueur de la protection du membre en vertu du RSSFP
Date de suspension du Membre	Date de suspension de la protection du membre
Nombre de services acceptés	Nombre de services acceptés
Nombre d'Audits	Nombre d'audits
Nombre de services facturables	Un service que l'entrepreneur peut facturer conformément au contrat
Nombre de demandeurs	Un décompte unique du nombre de participants qui ont soumis au moins une demande.
Nombre de numéros de certificat pour lesquels une Demande a été soumise	Un décompte unique du nombre de numéros de certificat pour lesquels au moins une demande a été soumise.
Nombre de Demandes rajustées	Nombre de demandes rajustées
Nombre d'établissement	Nombre d'établissements uniques
Nombre de Membre	Nombre de membre uniques
Nombre de Membre qui ont effectué l'Adhésion préalable	Nombre de membres qui ont effectué l'adhésion préalable
Nombre de Membre qui se sont inscrits aux services numériques	Nombre de membre qui se sont inscrits aux Services numériques
Nombre de Membre ayant une adresse de courriel	Nombre de membre ayant une adresse de courriel
Nombre de Membre ayant des renseignements bancaires	Nombre de membre ayant des renseignements bancaires
Nombre de services payés	Nombre de services payés
Nombre de Participants	Nombre de participants uniques. Il s'agira de la somme du nombre de Membre + nombre de personnes à charge
Nombre de numéros de produit	Nombre de numéros de produit
Nombre de Fournisseurs	Nombre de fournisseurs uniques
Nombre de services refusés	Nombre de services refusés
Nombre de services annulés	Nombre de services annulés

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Autres honoraires demandés	Honoraires demandés, excluant les frais de majoration, les frais d'ordonnance et les frais de préparation
Autres honoraires admissibles	Honoraires admissibles, excluant les frais de majoration, les frais d'ordonnance et les frais de préparation
Autres honoraires payés	Honoraires payés, excluant les frais de majoration, les frais d'ordonnance et les frais de préparation
Montant du paiement en trop	Montant à recouvrer subséquemment à des audits, des enquêtes ou d'autres paiements en trop
Payé à (code d'identité du bénéficiaire)	Indique à qui la demande a été payée (Membre ou fournisseur)
Date de naissance du Participant	Date de naissance du participant
Date de fin du Participant	Date à laquelle la protection du participant prend fin.
Sexe du Participant	Sexe du participant
Numéro du Participant	Identificateur unique du participant aux fins de la production de rapports
Date de début du Participant	Date à laquelle la protection du participant entre en vigueur.
Statut du Participant	Statut de la capacité de soumettre des demandes du participant (par exemple, actif, suspendu, résilié)
Genre de Participant	Affiche le genre de participant (par exemple, membre, conjoint, fille, fils)
Mode de paiement	Mode de paiement des demandes (par exemple, par transfert électronique de fonds ou par chèque)
Date de changement de l'Adhésion préalable	La date à laquelle l'adhésion préalable a été mise à jour pour la dernière fois.
Date d'Adhésion préalable	La date à laquelle l'adhésion préalable a été effectuée.
Indicateur d'Adhésion préalable	Une valeur qui indique le statut de l'adhésion préalable.
Ville du prescripteur	La ville du prescripteur
Code d'identité du prescripteur	Le code d'identité du prescripteur indiqué sur la demande
Nom du prescripteur	Le nom du prescripteur indiqué sur la demande
Province ou territoire du prescripteur	La province ou le territoire du prescripteur
Numéro d'ordonnance	Numéro d'ordonnance original
Date d'entrée en vigueur du prix	Date d'entrée en vigueur du dossier d'établissement des prix

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Catégories d'établissement des prix	Définies dans le RSSFP selon les règles d'établissement des prix des provinces (médicaments sur ordonnance, médicaments sans ordonnance [médicaments en vente libre], médicaments sous contrôle pharmaceutique, méthadone, préparations magistrales, fournitures pour les analyses de diabète, de sang et d'urine, seringues et fournitures pour diabétiques, Équipement médical et fournitures médicales (EMFM) – pharmacie, équipement médical et fournitures médicales, contraceptifs oraux, préparations injectables, insuline injectable)
Code d'acte	Le code de l'acte dentaire
Nom de l'acte	Le nom de l'acte dentaire
Date d'ajout du produit	Date à laquelle le DIN ou le numéro de produit a été ajouté au régime.
Date de modification du produit	Date à laquelle le DIN ou le numéro de produit a été modifié dans le cadre du régime.
Coût du produit demandé	Le montant demandé pour le produit
Coût du produit admissible	Le montant admissible à être payé pour le produit
Coût du produit payé	Le montant payé pour le produit
Statut de l'admissibilité du produit (liste des médicaments assurés)	Indique si le produit est admissible à la protection en vertu du RSSFP.
Date de suppression du produit	Date à laquelle le DIN ou le numéro de produit est devenu inadmissible.
Limite du produit	Indique toute limite associée au produit.
Nom du produit	Description du produit
Numéro du produit	Numéro d'identification du médicament (DIN) ou numéro d'identification du produit (NIP)
Quantité du produit demandée	Quantité du produit demandée
Quantité du produit admissible	Quantité du produit admissible
Quantité du produit payée	Quantité du produit payée
Choix de produit	Indique si le prescripteur a précisé qu'il ne doit y avoir « aucune substitution » à l'égard de l'ordonnance (choix du prescripteur, choix du patient, choix du pharmacien).
Catégorie du Fournisseur	Indique le genre de fournisseur.
Ville du Fournisseur	Ville du fournisseur
Date de radiation du Fournisseur	Date à laquelle le fournisseur est radié à titre de fournisseur dans le cadre du RSSFP.
Date de Désinscription du Fournisseur	Date à laquelle le fournisseur est désinscrit à titre de fournisseur dans le cadre du RSSFP.
Date d'admissibilité du Fournisseur	Date à laquelle le fournisseur est devenu un fournisseur admissible dans le cadre du RSSFP.
Date d'admissibilité de l'établissement du Fournisseur	Date à laquelle l'établissement est devenu un établissement admissible dans le cadre du RSSFP.

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Date de fin de l'établissement du Fournisseur	Date à laquelle l'établissement a cessé d'être une installation inscrite dans le cadre du RSSFP.
Code d'identité de l'établissement du Fournisseur	Numéro d'identification de l'établissement dans le système de l'entrepreneur
Date d'inadmissibilité de l'établissement du Fournisseur	Date à laquelle l'installation a cessé d'être un établissement admissible dans le cadre du RSSFP.
Nom de l'établissement du Fournisseur	Nom commercial enregistré de l'établissement
Date d'entrée en vigueur de l'installation du Fournisseur	Date à laquelle l'établissement est devenu un établissement inscrit dans le cadre du RSSFP.
Date d'inadmissibilité du Fournisseur	Date à laquelle le fournisseur a cessé d'être un fournisseur admissible dans le cadre du RSSFP.
Langue du Fournisseur	Langue de correspondance à utiliser avec le fournisseur
Nom du Fournisseur	Nom commercial enregistré du fournisseur
Numéro du Fournisseur	Numéro d'identification du fournisseur
Numéro précédent du Fournisseur	Code d'identité précédent du fournisseur
Code postal du Fournisseur	Code postal du fournisseur
Province ou territoire du Fournisseur	Province ou territoire du fournisseur
Région du Fournisseur	Région du fournisseur
Fournisseur inscrit	Indique si le fournisseur est inscrit dans le cadre du RSSFP.
Date d'inscription du Fournisseur	Date à laquelle le fournisseur est devenu un fournisseur inscrit dans le cadre du RSSFP.
Date de règlement du Fournisseur	Indique la date à laquelle le fournisseur sera remboursé par l'entrepreneur.
Rue du Fournisseur	Adresse civile du fournisseur
Province de l'établissement des prix	Province à laquelle l'établissement des prix s'applique
Intégration provinciale	Indique s'il y a eu une intégration avec le régime ou le programme d'assurance-maladie de la province ou du territoire.
Intégration provinciale – Montant	Montant remboursé par le régime ou le programme d'assurance-maladie de la province ou du territoire
Intégration provinciale – Régime ou programme	Nom du régime ou du programme d'assurance-maladie de la province ou du territoire
Montant limite Habituel et Raisonnable	Montant actuel qui représente le montant habituel et raisonnable qui s'applique à la demande, à l'avantage ou au service en particulier et à la province où le service a été rendu.
Fréquence limitée habituelle et raisonnable	Montant actuel qui représente la fréquence maximale habituelle et raisonnable qui s'applique à la demande, à l'avantage ou au service en particulier et à la province où le service a été rendu.
Montant recouvré	Montant recouvré subséquent à des audits, des enquêtes ou d'autres paiements en trop.

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Méthode de Recouvrement	Méthode de recouvrement (par exemple, chèque, déduction des demandes)
Date de recommandation	Date d'une recommandation valide au dossier
Date d'expiration de la recommandation	Date à laquelle la recommandation expire et qu'une nouvelle recommandation est requise.
Recommandation requise	Indique si la recommandation d'un médecin est requise pour un service donné.
Code de refus	Codes internes jumelant les codes CPHA3 aux codes de refus.
Description du code de refus	Description du code de refus
Description du code d'observation	Description du code d'observation
Remarques	Code d'observation inscrit manuellement indiquant des renseignements supplémentaires qui généreront un énoncé sur le relevé des demandes de paiement.
Montant économisé	Montant qui a été économisé subséquemment à des audits ou d'autres enquêtes.
Date de fin du service	Dernière date de la période au cours de laquelle les frais ont été subis.
Date de début du service	Première date de la période au cours de laquelle les frais ont été subis.
Source du Recouvrement	Raison pour le recouvrement (par exemple, nom du programme d'audit, paiement en trop, économies de prépaiement)
Sources des Économies	Raison pour les économies (par exemple, nom du programme d'audit des prépaiements, enquêtes)
Force	Indique la force du dosage du DIN connexe.
Jours de suspension	Nombre de jours pendant lesquels la demande a été suspendue
Genre de suspension	Raison pour la suspension de la demande
Catégorie thérapeutique	Dans le cas des médicaments, la classification du numéro d'identification du médicament (DIN) de la demande selon l'American Hospital Formulary Service (AHFS). Dans le cas des EMFM, (EMFM pour diabétiques, EMFM d'ordre général, agents diagnostiques, dispositifs de contraception).
Sous-catégorie thérapeutique 2	Deuxième niveau de la sous-catégorie thérapeutique
Nom de la sous-catégorie thérapeutique 2	Nom du deuxième niveau de la sous-catégorie thérapeutique
Nom de la sous-catégorie thérapeutique	Nom du premier niveau de la sous-catégorie thérapeutique
Montant total demandé	Montant total soumis pour des frais
Montant total admissible	Montant total admissible au paiement pour des frais
Montant total payé	Montant total payé pour des frais
Code de transaction	Indique le type de soumission de demandes numériques du Fournisseur.
Description du code d'opération	Description du code d'opération (par exemple, demande, annulation, annulation le jour précédent)

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Identificateur unique de paiement en trop	Code unique de paiement en trop renvoyant à l'opération de la demande originale.
Identificateur unique de Recouvrement	Code unique de recouvrement renvoyant à l'opération de la Demande originale.
Identificateur unique d'économie	Code unique d'économie renvoyant à l'opération de la demande originale.
Numéro d'unité	Il s'agit de l'unité de service pour les demandes qui ne concernent pas les médicaments.
Prix unitaire	Le prix unitaire payé pour le médicament inscrit à cette demande.
Date d'entrée en vigueur du prix unitaire	Date d'entrée en vigueur du prix unitaire

Appendice 5 de l'annexe A

Acronymes et glossaires

Acronyme	Description
ACC	Anciens Combattants Canada
ACCAP	Association canadienne de compagnies d'assurances de personnes
AP	Adhésion préalable
APhC	Association des pharmacies du Canada
AQ	Assurance de la qualité
ARSSFPF	Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale
ASI	Attestation de sécurité d'installation
AT	Autorisation de tâches
CA	Coordination des avantages
CBD	Compte bancaire dédié
CNM	Conseil national mixte
CP	Chargé de projet
CPA	Comptable professionnel agréé
CST	Centre de la sécurité des télécommunications (aussi connu sous le nom de CSTC – Centre de la sécurité des télécommunications Canada)
CSTI	Conseils en matière de sécurité des technologies de l'information
CSV	Valeurs séparées par des virgules
CT	Conseil du Trésor
DFDP	Demande de fonds aux fins des demandes de paiement
DFSP	Division de filtrage de la sécurité du personnel (précédemment DISC)
DISC	Direction de la sécurité industrielle canadienne du personnel
DP	Demande de propositions
DSIC	Direction de la sécurité industrielle canadienne du personnel
EAU	Essais d'acceptation par l'utilisateur
EDI	Échange de données informatisé
EDT	Énoncé des travaux
ÉFVP	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
ÉMR	Évaluation des menaces et des risques
ESV	Échantillon statistiquement valide
FC	Forces armées canadiennes
FIPS	Federal Information Processing Standards
FTPS	Protocole de transfert des fichiers par protocole Secure Socket Layer (SSL)
GC	Gouvernement du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GSTI	Gestion des services de technologie de l'information
GTFS	Gestion des transferts de fichiers sécurisés
H et R	Habituel et raisonnable
HL7	Health Level Seven (septième couche)
HTTPS	Protocole de transfert hypertexte sécurisé

ICCA	Institut Canadien des Comptables Agréés (voir CPA Canada)
ID	Identification
ISO	Organisation internationale de normalisation
LBE	Langage de balisage extensible
LPRPDE	Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
MCSA	Mission de l'Association canadienne de normalisation
MPA	Manuel des procédures administratives
NeCST	Normes nationales relatives au traitement électronique des demandes de remboursement
NIST	National Institute of Standards and Technology
NIM	Numéro d'identification du médicament
PAAR	Plan d'audit axé sur les risques
PAVD	Programme d'audit et de vérification des demandes
PBMM	Protégé B, intégrité moyenne, disponibilité moyenne
PC	Politique de certification
PCA	Plan de continuité des activités
PDF	Format de document portable
PGC	Plan de gestion de la continuité
PI	Provision insuffisante
PIR	Prime d'incitation au rendement
PNE	Procédure normale d'exploitation
PRS	Plan de reprise après sinistre
PSC	Programme de sécurité des contrats
RCN	Région de la capitale nationale
RD	Receveur général
RFD	Rapport de financement des demandes
RGAM	Régime gouvernemental d'assurance-maladie
RS	Reprise après sinistre
RSSFP	Régime de soins de santé de la fonction publique
RUM	Revue d'utilisation des médicaments
RVI	Réponse vocale interactive
SAML	Langage de balisage d'établissement de la sécurité
SAS	Services administratifs seulement
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
SFTP	Protocole de transfert de fichiers par protocole Secure Shell (SSH) (ou Protocole de transfert de fichiers sécurisé)
SGSI	Système de gestion de la sécurité de l'information
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada, précédemment TPSGC
SPC	Services partagés Canada
TEF	Transfert électronique de fonds
TI	Technologie de l'information
TLS	Sécurité de la couche de transport
TPS	Taxe sur les produits et services

TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (maintenant connu sous le nom de SPAC)
TVH	Taxe de vente harmonisée
TVP	Taxe de vente provinciale
URL	Localisateur de ressources uniformes

Les définitions suivantes s'appliquent à moins d'indication contraire dans la demande de propositions (DDP).

Terme	Définition
Accommoder	L'obligation d'adaptation fait référence à une personne qui exige la suppression des obstacles, par des processus, des solutions ou un soutien alternatif, qui empêchent les personnes ayant des besoins d'accessibilité d'avoir accès aux services et aux informations.
Adhésion préalable	L'adhésion préalable consiste en la collecte de renseignements au sujet des membres et des personnes à charge admissibles des membres, de renseignements aux fins de la coordination des avantages, de renseignements bancaires des adresses de courriel, ainsi que du consentement à l'utilisation des renseignements personnels, assurée par l'entrepreneur en vertu du contrat, pour appuyer l'administration et la gestion du RSSFP.
Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale (ARSSFPF)	L'un des deux principaux organismes de gouvernance du SSFP. L'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale est une société sans but lucratif qui détient le rôle de surveillance de l'administration quotidienne du RSSFP. L'Administration a un conseil de 10 directeurs qui représentent les syndicats de la fonction publique, les pensionnés et l'employeur. Afin d'éviter les conflits d'intérêts, aucun membre du personnel de cet organisme n'est un fonctionnaire ou un membre du RSSFP.
Affectation	Un arrangement dans le cadre duquel le fournisseur soumet des demandes de paiement directement à l'entrepreneur pour le compte du membre.
Année civile	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre
Année fiscale	L'exercice du gouvernement du Canada compte douze mois et s'étend du 1 ^{er} avril au 31 mars.
Annulation et refus des demandes électroniques	Les demandes annulées sont des demandes électroniques qui sont annulées par voie électronique par le fournisseur ou l'entrepreneur. Les refus sont des demandes refusées par le système en raison de l'admissibilité ou des dispositions du régime, entre autres.
Aperçu de la Directive du RSSFP	Le résumé de la Directive du RSSFP (l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP), lequel comporte les éléments essentiels du RSSFP.
Aperçu du plan d'affaires	Un examen général des objectifs et des stratégies du Régime.
Approbation des demandes d'urgence	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.12.6 de l'EDT.
Approbation du chargé de projet	Autorisation écrite donnée à l'Entrepreneur par le responsable du projet conformément à la procédure définie dans les articles 3.1.2 et 4.1.2 de l'EDT.

Terme	Définition
Assistance voyage d'urgence	Avantage du RSSFP qui fournit des services médicaux d'urgence, conformément à l'aperçu de la Directive du RSSFP (voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr), aux participants qui ont besoin de services médicaux d'urgence à l'extérieur de leur province de résidence ou du pays.
Assurance de la qualité	Les activités d'évaluation et d'amélioration continues du Régime.
Atteinte substantielle à la vie privée	Une violation déterminée de la vie privée qui implique des informations personnelles sensibles et dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle cause un préjudice ou un dommage à l'individu.
Atteinte de la vie privée	La création, la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation ou l'élimination inappropriées ou non autorisées d'informations personnelles.
Attribution du contrat	Avis destiné à un entrepreneur concernant l'acceptation de sa proposition.
Audit	Le processus d'examen et de vérification des registres et documents à l'appui d'un particulier ou d'une entreprise.
Autorisation de tâches	Le travail à être exécuté sur demande.
Avantages	Un médicament, un produit ou un service qui est admissible à un paiement total ou partiel en vertu du RSSFP.
Bulletin	Une lettre d'information ou un rapport imprimé diffusé par une organisation.
Bloc d'affaires	S'entend d'un seul client assujéti à un contrat avec le soumissionnaire aux fins de prestation de services de traitement des demandes.
Calendrier intégré	Une schématisation des échéanciers élaborée au moyen de Microsoft Project (jusqu'à la version 2013) et qui montre le calendrier général pour achever la Phase de démarrage, en plus de préciser les interdépendances et les chemins critiques.
Canada	Représente le gouvernement du Canada ou la Couronne.
Carte (numérique) d'avantages (du RSSFP)	Une carte, sur laquelle est inscrit un numéro de certificat, détenue par un membre du RSSFP afin de valider son admissibilité. Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.10.7 et 4.10.6 de l'EDT.
Centre de contact	Un lieu hébergé par l'entrepreneur pour fournir des renseignements aux membres du Régime et aux fournisseurs par téléphone, par courriel ou par messagerie.
Centre de contact d'assistance voyage d'urgence et de protection totale	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.10.3 et 4.10.2 de l'EDT.
Centre de contact des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.11.3 et 4.11.3 de l'EDT.
Centre de contact des membres	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.10.2 et 4.10.1 de l'EDT.

Terme	Définition
Chargé de projet	Autorité technique et décideur pour toutes les questions concernant l'offre des avantages et des services aux membres du Régime par l'entrepreneur, assujettie aux modalités du contrat et en tenant dûment compte du mandat de l'ARSSFP en vertu des lettres patentes.
Chèque périmé	Un chèque qui n'a pas été encaissé 12 mois après sa date d'émission.
Code de frais	Identificateur unique servant à catégoriser les services ou les produits de santé individuels dans le but de faciliter l'établissement de rapports détaillés. Ces codes s'appliquent à tous les services ou les produits de santé visés par une demande transmise.
Code d'identification du fournisseur du RSSFP	Un code d'identification unique attribué à un fournisseur.
Comité des partenaires	L'un des deux organismes de gouvernance clés du RSSFP. Le Comité des partenaires se concentre sur la conception et les politiques du RSSFP.
Compte	Un compte établi auprès d'une institution financière canadienne qui est membre de l'Association canadienne des paiements.
Compteurs de l'historique de la fréquence	Le nombre d'occurrences d'un produit ou d'un service de santé en particulier, lequel est consulté lors du traitement des demandes de paiement afin de veiller au respect des limites du RSSFP.
Concordance	La mise à jour des changements appliqués aux éléments de données afin d'établir la correspondance entre les données actuelles et l'historique.
Conseil national mixte (CNM)	Voir de l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Consentement	L'autorisation écrite ou numérique du participant de fournir des renseignements personnels et de permettre l'accès à ceux-ci, leur collecte, leur utilisation ou leur divulgation à des fins précises.
Conservation des dossiers et des documents	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.15 de l'EDT
Continuité des activités	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.12 et 4.12 de l'EDT
Contrat	Une entente écrite légalement exécutoire.
Contrat de référence de clients	S'entend d'un contrat que le soumissionnaire a obtenu pour la prestation de services à un client qui sert comme référence pour démontrer l'expérience du soumissionnaire.
Contrat de services administratifs seulement (SAS)	Un contrat dans le cadre duquel un tiers administrateur ou un assureur accepte de fournir des services administratifs à un employeur.
Contrôle	Fonction automatique du système qui garantit que le règlement des demandes est conforme aux dispositions du Régime.
Coordination des avantages (CA)	La coordination du règlement des demandes de paiements lorsque les membres ou les personnes à charge admissibles sont protégés par deux régimes d'assurance-maladie de groupe ou plus.

Terme	Définition
Coordination externe des avantages	La coordination des avantages entre un membres du RSSFP et un membre ave un plan externe du RSSFP.
Coordination (interne des avantages	La coordination des avantages entre deux membres du RSSFP ou plus
Date d'expiration du contrat	La date à laquelle le contrat expire.
Date de paiement	Date à laquelle l'entrepreneur traite les paiements par TEF ou poste des chèques aux fournisseurs, aux membres et aux tiers.
Date opérationnelle	Le jour qui suit immédiatement le dernier jour de la Phase de démarrage. La Phases opérationnelle commence à la date opérationnelle.
Date opérationnelle des systèmes	La date opérationnelle des systèmes est la date à laquelle tous les systèmes et toutes les solutions fournis par l'entrepreneur dans le cadre du contrat ont été approuvés par le chargé de projet et sont prêts à exécuter les travaux pour lesquels ils ont été conçus en vertu du contrat.
Demande	Une demande de paiement papier ou électronique soumise : i. par un fournisseur qui demande un remboursement à l'égard de services fournis en vertu du RSSFP; ii. par ou pour un membre ou une personne à charge admissible qui demande un remboursement à l'égard de avantages reçues en
Demande de paiement	Une demande de paiement soumise sur un formulaire numérique de demande de paiement du RSSFP aux fins de traitement.
Demande de paiement hors province	Une demande de paiement visant un service obtenu à l'extérieur de la province de résidence du participant.
Demande de paiement sur papier	Une demande de paiement soumise sur un formulaire papier de demande de paiement du RSSFP aux fins de traitement.
Demande électronique	Une demande de paiement soumise par voie électronique par un fournisseur à l'entrepreneur en vue du traitement dans un environnement de point de vente en temps réel. Demande qu'un membre du RSSFP ou un fournisseur du RSSFP par moyen de services numériques (site Web, application mobile, etc.) transmet à l'entrepreneur aux fins de traitement.
Demande numérique	Consulter demande électronique (ci-haut)
Dernier jour de traitement des demandes de paiement	Le dernier jour du contrat où l'entrepreneur accepte des demandes de paiement pour traitement.
Démontrer	Une action visant à valider qu'une exigence a été remplie : 1) Pour montrer 2) Fournir des preuves 3) Approbation des tests d'acceptation par l'utilisateur.

Terme	Définition
Désinscrire / , Désinscrit ou Désinscription	Processus au moyen duquel un fournisseur demande d'être retiré du système de gestion des fournisseurs ou est retiré par l'entrepreneur. Processus au moyen duquel un fournisseur est retiré de la liste active des Fournisseurs admissibles dans le Système de gestion des fournisseurs. Les Demandes soumises par un Fournisseur désinscrit, ou par un Membre qui a reçu un service de ce Fournisseur, ne feront plus l'objet de considérations aux fins de paiement ou de remboursement.
Détection des abus et des mauvais usages des avantages	Méthode ou outil utilisé pour détecter l'utilisation inappropriée d'un avantage qui viole l'intention pour laquelle elle a été créée. Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.9 de l'EDT
Dictionnaire de données	Document de référence électronique détaillé qui soutient la fonction de requête pour le Système de rapports spéciaux. Au minimum, le dictionnaire de données doit comprendre une définition de l'ensemble des éléments de données, des champs de données, des valeurs des données, de la liste des valeurs, des formats de données, des conventions d'appellation et des relations entre éléments de données. Le dictionnaire de données doit employer la terminologie du RSSFP et inclure une fonction de recherche.
Directive	Un décret ou instrument faisant autorité servant à diriger, à guider et, habituellement, à forcer vers une action ou un objectif.
Document des opérations relatives à la protection de la vie privée	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.13.3 et 4.13.2 de l'EDT.
Documentation technique et administrative	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.2 de l'EDT.
Dossiers et documents (les documents)	Cela comprend, à tout le moins, les dossiers numériques et papier, les formulaires de demande de paiement, les reçus, les factures, les documents justificatifs, les manuels, les médias et toute autre source de renseignements du RSSFP.
Échange de données informatisé (EDI)	Une série de normes pour structurer l'information qui doit être échangée électroniquement entre des entreprises, des organisations, des entités gouvernementales et d'autres groupes et au sein de ceux-ci.
Échantillon statistiquement valide (ESV)	Une taille d'échantillon qui donne des niveaux statistiquement valides d'intervalle de confiance et de marge d'erreur.
Économies	L'évitement des coûts associés aux audits, aux enquêtes et aux erreurs de vérification détectées avant le règlement du paiement.
Employé(e)	Consultez l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP.
Employeur	Le Conseil du Trésor du Canada et les organisations participantes. Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Énoncé de confidentialité	Une déclaration informant les personnes protégées en vertu du RSSFP concernant ceux qui recueillent leurs renseignements, les renseignements personnels qui sont recueillis et à quelles fins; la façon d'avoir accès aux renseignements personnels inscrits à son dossier;

Terme	Définition
	et, au besoin, la façon de les corriger.
Enquêtes sur les praticiens paramédicaux et les fournisseurs d'équipement médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 e) de l'EDT
Entente	Une décision formelle concernant des actions futures à exécuter prise entre deux groupes ou plus.
Entente avec le fournisseur	L'entente avec le fournisseur constitue une entente valide entre le fournisseur de services et l'entrepreneur. Le fournisseur doit se conformer aux conditions énoncées dans l'entente avec le fournisseur.
Entrepreneur	Une entreprise qui entreprend un contrat afin de fournir du matériel ou de la main-d'œuvre pour exécuter un service ou une tâche.
Entrepreneur titulaire	L'entité avec laquelle le Canada a présentement une entente visant l'avantage de SGS pour le RSSFP.
Établissement de rapports prédéfinis	L'établissement de rapports prédéfinis fait partie de l'outil d'établissement de rapports spéciaux. Il est composé de requêtes spéciales intégrées par l'entrepreneur, qui génèrent des rapports mis en forme créés au besoin et à la demande des utilisateurs finaux.
Évaluation des risques du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.7.2 de l'EDT
Expert en la matière	Personne qui possède des connaissances spécialisées sur un sujet ou dans un domaine opérationnel en particulier. Cela comprend les employés de l'entrepreneur et toute ressource contractuelle.
Facteurs relatifs à la vie privée (ou aux renseignements personnels)	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.13 de l'EDT
Faisable	Déterminé par le Canada, d'après notre expérience, comme pouvant être réalisé, effectué ou accompli dans l'environnement du GC ou du RSSFP.
Financement pour les demandes du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.3 de l'EDT.
Formulaire de demande (de paiement du RSSFP)	Un document papier sur lequel ou au moyen duquel un membre demande un paiement pour des services reçus conformément aux modalités du RSSFP, qui est soumis à l'entrepreneur aux fins de remboursement.
Fournisseur	Entreprise, établissement, agence ou professionnel inscrit détenant un permis d'exercice octroyé par l'autorité professionnelle concernée ou qualifié pour fournir des médicaments, des produits ou des services dans la province ou le territoire où un participant obtient un service, comme, sans toutefois s'y limiter, une pharmacie, des fournitures médicales et des services hospitaliers et de praticiens paramédicaux.
Fournisseur actuel	L'entité avec laquelle le Canada a actuellement un accord pour la fourniture de services de SAS pour le RSSFP.

Terme	Définition
Fournisseur de services hospitaliers	Hôpital légalement agréé qui fournit des services de diagnostic, de chirurgie majeure, de soins et de traitement d'une personne souffrant d'une maladie ou d'une blessure, sur la base d'une hospitalisation, avec des services 24 heures sur 24 assurés par des infirmières et des médecins agréés. Il s'agit notamment d'hôpitaux légalement agréés qui fournissent des traitements spécialisés pour les maladies mentales, la toxicomanie et l'alcoolisme, le cancer, l'arthrite et les personnes convalescentes ou souffrant de maladies chroniques. Cela ne comprend pas les maisons de soins infirmiers, les maisons de retraite, les maisons de repos ou d'autres lieux fournissant des soins similaires. L'hôpital peut facturer le RSSFP au nom de l'assuré.
Fournisseur de services hospitaliers par voie électronique	Un hôpital autorisé par la loi en mesure de soumettre des demandes de paiement électroniques une fois les services offerts.
Fournisseur d'équipements médicaux	Une entreprise ou un établissement inscrit qualifié à fournir de l'équipement médical dans la province ou le territoire dans lequel un participant subit des frais.
Fournisseur de fournitures médicales par voie électronique	Une entreprise, une institution, une agence ou un professionnel inscrit qualifié pour fournir des fournitures médicales admissibles dans la province ou le territoire où un participant obtient un service et qui soumet des demandes de paiement par voie électronique dans un environnement de point de vente en temps réel.
Fournisseur titulaire	S'entend d'un seul client assujéti à un contrat avec le soumissionnaire aux fins de prestation de services de traitement des demandes.
Fournitures médicales	Articles utilisés pour traiter, atténuer, prévenir ou diagnostiquer des maladies. Ne comprennent pas les fournitures chirurgicales et l'équipement médical ou chirurgical.
Frais habituels et raisonnables	Un 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 spécifique dans l'emplacement géographique où les dépenses sont engagées, tel que déterminé par l'entrepreneur. Les guides des tarifs publiés des associations nationales, provinciales ou territoriales de praticiens seront consultés à cette fin, le cas échéant.
Genre de protection	Catégorie de services offerte ou à laquelle le membre est inscrit (protection supplémentaire ou protection totale).
Gestion de chèques	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.5 de l'EDT.
Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS)	Un service de Services partagés Canada (SPC) qui permet aux ministères d'envoyer et de recevoir des fichiers de manière sécurisée. La GTFS est composée d'un client de TFS installé dans le ministère client et un serveur TFS et un super utilisateur TFS établis à SPC (également appelé carrefour des TFS). http://sftweb.pwgsc.gc.ca/guides/SFT_Operations-User_Guide.pdf
Gestionnaire de la livraison de services	Consulter les exigences stipulées dans l'article 2.9 de l'EDT
Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage	Consulter les exigences stipulées dans l'article 2.9 de l'EDT
Groupe de membres	Un groupe d'employés, de membres de la GRC, de membres des FC ou de pensionnés qui sont inscrits au RSSFP.

Terme	Définition
Guide des avantages (du RSSFP)	Un document fournissant des renseignements concernant les avantages du RSSFP. Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.10.6 et 4.10.5 de l'EDT
Hôpital	Établissement hospitalier autorisé par la loi à offrir des services de diagnostic, des interventions chirurgicales majeures ainsi que des soins et des traitements à une personne hospitalisée souffrant d'une maladie ou d'une blessure, avec des services dispensés 24 heures sur 24 par des infirmières et des infirmiers autorisés et par des médecins. Cela comprend les établissements hospitaliers autorisés par la loi à offrir des traitements spécialisés aux personnes souffrant de maladies mentales, d'alcoolisme et de toxicomanie, de cancer et d'arthrite, ainsi qu'aux convalescents et aux malades chroniques. Ne comprend pas les maisons de soins infirmiers, les établissements pour personnes âgées, les maisons de repos et tout endroit où se donnent des soins semblables. Formulaire de demande de paiement du RSSFP
Incident	Une situation, un événement, compromis ou une occurrence de nature négative, comme une perte, une fuite, une interruption, une altération ou une corruption de renseignements.
Incident de sécurité	Tout événement (ou ensemble d'événements), acte, omission ou situation qui a donné lieu à un compromis. Voici quelques exemples d'incidents de sécurité : Exploitation active d'une ou plusieurs vulnérabilités identifiées, exfiltration de données, défaillance d'un contrôle de sécurité, violation d'un service hébergé dans le nuage, etc.
Incident de vie privée	Lorsque la sécurité des informations personnelles peut avoir été compromise et doit être traitée comme une violation présumée de la vie privée pour une évaluation plus approfondie. L'évaluation pourrait conduire à une atteinte de la vie privée ou à une atteinte substantielle de la vie privée.
Jour	N'importe quel jour du lundi au vendredi, sauf les jours fériés reconnus par le Canada dans la province où est situé le siège social de l'entrepreneur.
Jour civil	N'importe quel jour entre le 1er janvier et le 31 décembre d'une année civile.
Lancement du contrat	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.2 de l'EDT
Ligne de demande	S'entend d'une demande, faites sur papier ou électroniquement, relative à un seul médicament, produit ou service donnant droit à un paiement total ou partiel en vertu d'un régime de soins de santé.
Ligne de demande de paiement	La demande du paiement d'un article ou d'un service dans le système de demandes de paiement, y compris les services sans remboursement et les rajustements.

Terme	Définition
Liste des hôpitaux à surveiller	Liste des hôpitaux pour lesquels les demandes de paiement sont assujetties à un examen avant qu'un paiement soit effectué. Des hôpitaux peuvent être ajoutés à la liste de surveillance à la suite de préoccupations relatives aux pratiques de facturation découlant de vérifications à distance après le paiement, de demandes du chargé de projet, de signalements (centre d'appels ou ligne de signalement), de sources de l'industrie, de tendances relevées au moyen d'enquêtes d'exploration de données, de modifications aux lois qui incitent à la surveillance, entre autres. Les hôpitaux peuvent être retirés de la liste si les pratiques de facturation sont résolues à la satisfaction de l'entrepreneur.
Manuel de procédures administratives du RSSFP	Un manuel contenant un ensemble de règles et d'instructions qui gouvernent le Régime. Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.2.4 de l'EDT
Médecin	Titulaire d'un grade de docteur en médecine et d'un permis valide l'autorisant à exercer sa profession.
Médicaments d'ordonnance	Un médicament homologué qui, aux termes de la loi, doit faire l'objet d'une prescription pour pouvoir être obtenu. L'expression est utilisée pour distinguer ces médicaments des médicaments en vente libre.
Membre	Un employé ou un pensionné qui a demandé et obtenu la couverture en vertu du RSSFP par un agent désigné; un membre des Forces canadiennes ou de la GRC qui a demandé et obtenu la couverture de ses personnes à charge admissibles en vertu du RSSFP; et d'autres employés ou personnes se trouvant dans des situations particulières, tel que stipulé dans l'Aperçu de la Directive du RSSFP (voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr). Le cas échéant, des mesures peuvent être prises par un tiers pour le compte d'un employé ou d'un pensionné.
Membre de la GRC	Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Membre des Forces armées canadienne	Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Migration des données	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.16 de l'EDT
Numéro(s) de certificat	Un numéro d'identification unique qui est attribué par le Canada à chaque membre du RSSFP au moment de leur inscription.
Numéro (de police) du RSSFP	Un numéro unique identifiant le RSSFP.
Numérique	Qui concerne la technologie informatique.
Organisation de la sécurité	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.15 de l'EDT.
Organisation des facteurs relatifs à la vie privée	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.13 de l'EDT.
Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.4 de l'EDT.

Terme	Définition
Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.5 de l'EDT.
Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.11 de l'EDT.
Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.10 de l'EDT.
Organisation des services de traitement et de paiement des demandes	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.3 de l'EDT.
Organisation des services de gestion financière et contrôles	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.6 de l'EDT.
Organisation des services de production de rapports	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.9 de l'EDT.
Organisation du programme d'assurance de la qualité	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.8 de l'EDT.
Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes / Programme d'audit et de vérification des demandes	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.7 et 4.7 de l'EDT.
Organisation participante	Ministère, organisme ou organisation ayant choisi d'inclure ses employés à titre de membres au RSSFP.
Pare-feu	Un ensemble de programmes ou d'équipements connexes, situés sur un serveur de passerelle réseau, qui protège les ressources d'un réseau privé des utilisateurs d'autres réseaux.
Parrain exécutif	Consulter les exigences stipulées dans l'article 2.9 de l'EDT.
Participant	Un membre ou une personne à charge admissible visé par la protection du RSSFP.
Pensionné	Voir l'Aperçu de la Directive du RSSFP (voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive sur le RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr).
Personne à charge	Personne qui dépend de la participation du membre au RSSFP pour toucher les avantages.
Personne à charge admissible	Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Pharmacien	Titulaire d'un permis valide d'exercice de la pharmacie au Canada.

Terme	Définition
Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électroniques	Entreprise(s), un professionnel, un établissement ou un organisme inscrit détenant un permis d'exercice octroyé par l'autorité professionnelle concernée et qui utilise Internet pour soumettre des demandes d'avantages pour les fournitures pharmaceutiques et médicales dans la province ou le territoire dans lequel un Participant obtient un service.
Phase de clôture	Phase finale du contrat du RSSFP utilisée pour la transition à un autre entrepreneur, le cas échéant. Les travaux au cours de cette Phase comprennent la migration des données vers le système du nouvel entrepreneur et la suppression subséquente des données sélectionnées du système de l'entrepreneur actuel.
Phase de démarrage	Phase du contrat au cours de laquelle l'Entrepreneur doit élaborer, tester et mettre en œuvre la solution pour le RSSFP ; migrer les informations sur les adhérents et les données relatives aux Demandes, et obtenir les Approbations nécessaires du Chargé de projet, afin de commencer à fournir le traitement des Demandes et tous les services prévus dans l'EDT, à la Date opérationnelle.
Phases de mise en œuvre	Les travaux associés au présent contrat seront réalisés par l'entrepreneur en trois Phases d'exécution des services : la Phase de démarrage, la Phases opérationnelle et la Phase de conclusion.
Phases opérationnelle	Phase d'avantage des services du RSSFP, décrite plus en détail dans le contrat, au cours de laquelle l'entrepreneur doit fournir les services indiqués dans l'EDT.
Plan	Le Régime de soins de santé de la fonction publique
Plan de continuité des activités (PCA)	Un plan de continuité des activités s'applique à tous les systèmes, les fonctions essentielles et les services requis pour effectuer les travaux afin de réduire ou d'éliminer les sources possibles de perturbation ou d'interruption et de réduire au minimum les conséquences des perturbations ou interruptions sur les activités. La mise en œuvre d'un plan de continuité des activités fait en sorte que les services et produits de première importance seront fournis de façon continue pendant une perturbation.
Plan de migration des données	Consulter les exigences stipulées dans l'article 3.16.1 de l'EDT
Plan de reprise après sinistre (PRS)	Un document qui présente les processus, les procédures et les mesures requis pour transférer les services à un lieu de rechange dans le cas d'événements majeurs, le plus souvent catastrophiques, qui empêchent l'accès aux installations principales de l'entrepreneur pendant une période prolongée.
Plan de travail	Une vue d'ensemble de l'objectif et des buts au moyen de laquelle une équipe ou une personne peut les réaliser et qui permet de mieux comprendre la portée du projet.
Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	Le document, approuvé par le Chargé du projet, qui comprend des Plans de travail détaillés pour les principales activités à mener pendant la Phase de démarrage et un Calendrier intégré (élaboré dans le format Microsoft Project 2013) qui montre, à un niveau élevé, les tâches, les étapes, les produits livrables, les interdépendances et le chemin critique associés aux principales activités (conformément aux exigences énoncées dans l'article 3.2.3 de l'EDT), et qui devient la base de gestion et de rapport sur l'avancement des travaux de la Phase de démarrage de l'Entrepreneur.

Terme	Définition
Praticien paramédical	Un professionnel qui offre un service admissible en vertu des avantages de services de praticiens paramédicaux, conformément à l'Aperçu de la Directive du RSSFP (consultez à l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, section Professionnels de la santé).
Praticien paramédical par voie électronique	Un praticien paramédical en mesure de soumettre des demandes de paiement électroniques une fois les services offerts.
Preuve de paiement	Documents corroborant des frais qui ont été engagés et payés en entier. Au minimum, il faut obtenir un reçu détaillé justifiant le montant payé.
Procédure normale d'exploitation	Ensemble d'instructions étape par étape élaboré pour aider les travailleurs à exécuter des activités de routine complexes.
Profilage de praticiens paramédicaux et de fournisseurs d'équipement médical.	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.2.4 de l'EDT
Profilage des fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 c) de l'EDT
Programme d'assurance de la qualité	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.8 de l'EDT.
Projet de référence de clients	S'entend du projet d'un client externe auquel sont affectées les ressources proposées, et sert à démontrer l'expérience d'une ou plusieurs ressources.
Protection supplémentaire	Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Protection totale	Voir l'Appendice 1 de l'annexe A de l'EDT, Aperçu de la Directive du RSSFP, ainsi que la Directive du RSSFP : https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/v9/s72/fr
Protéger	Assurer la sécurité des données, ou sauvegarder leur caractère privé ou secret, grâce à un accès contrôlé (c'est-à-dire, nom d'utilisateur et mot de passe).
Protégé B	Classification de renseignements dont la divulgation non autorisée pourrait entraîner de graves dommages à une personne, une organisation ou un gouvernement. Par exemple : les renseignements médicaux, les renseignements protégés par le privilège du secret professionnel de l'avocat ou relatif au litige et les renseignements confidentiels obtenus d'autres ministères et organismes.
Quote-part	Proportion des frais admissibles qui n'est pas remboursable par le RSSFP et doit être assumée par le membre.
Quotidiennement	Qui se produit tous les jours.

Terme	Définition
Radier, Radiation	<p>Processus au moyen duquel un fournisseur est retiré de la liste active du système de gestion des fournisseurs.</p> <p>Un processus par lequel un Fournisseur, qui a signé une entente de Fournisseur, demande d'être retiré (p. ex., l'entreprise est vendue ou fermée) ou est retiré par l'Entrepreneur (p. ex., en raison des constatations d'un audit) du Système de gestion des fournisseurs. Les Demandes soumises par un Fournisseur désenregistré, ou par un Membre qui a reçu un service de ce Fournisseur, ne feront plus l'objet de considérations aux fins de paiement ou de remboursement.</p>
Rapport type	Rapport produit par l'entrepreneur à une fréquence déterminée.
Recouvrements	Fonds retournés dans le Régime après le paiement.
Relevé des demandes de fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.3.5 de l'EDT.
Relevé des demandes de membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.3.7 de l'EDT.
Relevé des demandes (de paiement)	Un résumé écrit ou électronique fourni par l'entrepreneur à un fournisseur ou un membre qui explique l'EDT de chaque demande traitée pour le fournisseur ou le membre au cours de la période de paiement. Précédemment appelé EP (explication des avantages).
Résolution dès le premier appel	La résolution des demandes de renseignements, des problèmes ou des besoins des clients au premier appel sans qu'aucun suivi soit nécessaire.
Revue d'utilisation des médicaments (RUM)	La revue d'utilisation des médicaments est un processus utilisé pour détecter des interactions ou problèmes éventuels en analysant les demandes transmises par toutes les méthodes. Les responsables du service de RUM émettent des avertissements et des messages au fournisseur de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique. Lorsque cela est permis, la demande peut être retransmise avec le code d'intervention approprié de l'APhC.
Sécurité	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.14 de l'EDT.
Services d'adhésion préalable et de gestion des membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.16 de l'EDT.
Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.17 et 4.17 de l'EDT.
Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.5 de l'EDT.
Services d'escompte et de rabais de prix du RSSFP / Rapport d'escompte et de rabais de prix du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.6.5 et 4.6.4 de l'EDT.
Services d'examens et de conseils stratégiques	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.16 de l'EDT.

Terme	Définition
Services de communication et d'information destinés aux membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.10 de l'EDT.
Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.11 de l'EDT.
Services de financements pour les demandes de paiement du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.3 de l'EDT.
Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages	Méthode ou outil utilisé pour détecter l'utilisation inappropriée d'un avantage qui viole l'intention pour laquelle elle a été créée. Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.9 ii. a) de l'EDT
Services de facturation du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.6.4 et 4.6.7 de l'EDT
Service de financement pour les demandes du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.3 de l'EDT.
Service de gestion des chèques	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.5 de l'EDT
Services de gestion financière et contrôles	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6 de l'EDT.
Services de traitement (et paiement) des demandes	Un service qui utilise un processus manuel ou automatisé pour traiter (et payer) les demandes qui ont satisfait aux critères d'approbation du RSSFP.
Service de production de rapports	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.9 de l'EDT.
Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.6.6 de l'EDT.
Services de traitement et de paiement des demandes	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.3 de l'EDT.
Services de traitement et paiement des demandes numériques des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.3.3 de l'EDT.
Services de traitement et paiement des demandes numériques des membres	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.3.4 de l'EDT.
Services numériques	Signifie les services qui sont offerts par Internet au moyen d'un site Web ou d'une application mobile ou d'un réseau informatique.
Services numériques aux fournisseurs du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.11.4 et 4.11.3 de l'EDT.

Terme	Définition
Services numériques aux membres du RSSFP	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.10.4 et 4.10.3 de l'EDT.
Site web des membres du RSSFP	Un site Internet créé pour les membres inscrits au RSSFP. Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.11.4 et 4.11.3 de l'EDT.
Site web du fournisseur	Un site Internet créé pour les fournisseurs inscrits dans le cadre du RSSFP.
Site web sécurisé de rapports et de documentation	Site Web sécurisé offrant des droits d'utilisateur personnalisés qui a été conçu par l'entrepreneur et approuvé par le chargé de projet. On y trouve tous les rapports et les documents livrables.
Système de gestion des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans les articles 3.5.4 et 4.5.2 de l'EDT.
Système de rapports spéciaux	Un système logiquement séparé du système habituel de traitement des demandes de paiement qui produit des rapports formatés créés au besoin et sur demande par un utilisateur final. Un système de rapports spéciaux permet aux utilisateurs eux-mêmes de créer des interrogations spécifiques et personnalisées, par opposition à un service qui produit des rapports types prédéfinis.
Tiers admissible	Une personne autre qu'un participant du RSSFP qui a l'autorisation d'agir au nom d'un participant. Ceci pourrait comprendre un tuteur légal.
Transfert électronique de fonds (TEF)	Le transfert de fonds au moyen des systèmes informatiques utilisés pour réaliser des opérations financières par voie électronique en vertu du contrat.
Trimestriel / Trimestre	Les périodes trimestrielles (ou trimestres) commencent et se terminent comme suit : 1 ^{er} janvier au 31 mars, 1 ^{er} avril au 30 juin, 1 ^{er} juillet au 30 septembre et 1 ^{er} octobre au 31 décembre.
Utilisateur autorisé	Une personne qui a été expressément autorisée ou nommée par le chargé de projet pour accéder aux systèmes de rapports, aux interfaces, aux environnements et aux fonctionnalités de l'entrepreneur pour le RSSFP ou à les utiliser.
Vérification de confirmation de services rendus des fournisseurs	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.7 de l'EDT
Vérifications de confirmation du membre de services hospitaliers reçus	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.3 a) de l'EDT
Vérifications de confirmation du membre des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.5 ii. a) de l'EDT
Vérifications de confirmation du membre des services de pharmacies reçus	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 b) de l'EDT

Terme	Définition
Vérifications de confirmation du membre des services reçus des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 iii d) de l'EDT
Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.3 ii a) de l'EDT
Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.8 de l'EDT
Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 de l'EDT
Vérification des demandes à distance de fournisseurs de services hospitaliers	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.3 b) de l'EDT
Vérifications des demandes à distance de voyages d'urgence et de demandes sous la protection totale.	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.5 ii. b) de l'EDT
Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 d) de l'EDT
Vérifications des demandes à distance des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 iii. b) de l'EDT
Vérification des demandes composées	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 e) de l'EDT
Vérifications des demandes de la journée précédente	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 a) de l'EDT

Terme	Définition
Vérifications des services de pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 de l'EDT
Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale.	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.5 de l'EDT
Vérification des demandes numériques	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.6 de l'EDT
Vérifications des demandes à distance des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 iii c) de l'EDT
Vérifications des demandes sur place des services de pharmacie et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.2 e) de l'EDT
Vérifications de demande sur place des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical	Consulter les exigences stipulées dans l'article 4.7.4 iii c) de l'EDT
Volume d'affaires	Désigne un client unique ou un client sous contrat avec le soumissionnaire pour la fourniture de services de traitement des demandes.

Appendice 6 de l'annexe A

Fichiers d'admissibilité des Membres du RSSFP, formats et fréquences

Annexe A appendice 6 – Fichiers d'admissibilité des Membres du RSSFP, formats et fréquences	
A6.1	<p>Format et fréquence du fichier d'admissibilité des Membres du RSSFP</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur recevra approximativement dix fichiers chaque semaine au moyen de la Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS). ii. La taille moyenne des fichiers est de 1 600 Ko. iii. Le format du fichier d'admissibilité est un format de fichier texte délimité. <p><i>Le Chargé de projet fournira un document détaillé sur les normes relatives aux fichiers d'admissibilité des Membres du RSSFP au cours de la phase du démarrage.</i></p>
A6.2	<p>Fréquence et traitement des fichiers d'admissibilité des Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les fichiers d'admissibilité des Membres du RSSFP seront transmis à l'Entrepreneur chaque semaine au moyen de la GTFS par approximativement dix organisations du gouvernement du Canada (GC) (par exemple, le Centre des services de paye de la fonction publique, les Organisations participantes et le Centre de pensions de la fonction publique). Ces fichiers sont la source faisant autorité de renseignements en matière d'admissibilité des Membres. ii. Lorsque l'Entrepreneur reçoit les fichiers d'admissibilité des Membres du RSSFP, il doit valider les renseignements avant d'enregistrer les changements dans son système. <ul style="list-style-type: none"> a) S'il y a un problème avec l'ensemble du fichier (par exemple, le fichier ne respecte pas la norme escomptée), un message électronique doit être envoyé à l'expéditeur du fichier l'informant du problème et du besoin de le corriger et de soumettre un nouveau fichier hors de l'horaire habituel. b) Si le fichier est acceptable, un processus approfondi de validation doit avoir lieu alors que chaque dossier est enregistré dans le système de l'Entrepreneur. À cette étape, si un problème avec un dossier quelconque est rencontré, la procédure d'enregistrement de l'Entrepreneur doit refuser seulement ce dossier et pas la totalité du fichier. L'Entrepreneur doit informer par voie électronique l'expéditeur du fichier des erreurs individuelles qui se sont produites au cours de la procédure d'enregistrement et lui permettre de soumettre les dossiers aux fins de traitement hors de l'horaire habituel. iii. Le Chargé de projet fournira à l'Entrepreneur les coordonnées de chaque organisation du GC qui fournira des fichiers d'admissibilité des Membres.
A6.3	<p>Format des fichiers d'admissibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur recevra les fichiers d'admissibilité hebdomadaires dans un format de fichier texte délimité déterminé par le Chargé de projet avec les champs de données suivants. La solution de l'Entrepreneur doit permettre d'enregistrer les fichiers d'admissibilité dans une structure déterminée par le Chargé de projet.

Annexe A appendice 6 – Fichiers d’admissibilité des Membres du RSSFP, formats et fréquences

	<ul style="list-style-type: none"> a) nom; b) prénom (ou initiales); c) date de naissance; d) sexe; e) ministère; f) liste de paye; g) bureau de paye; h) Employé ou Pensionné; i) Numéro de certificat; j) Protection individuelle ou familiale; k) Genre de protection; l) la protection au niveau de l'Hôpital, m) langue de préférence; n) date de début de la protection; o) date de fin de la protection. p) groupe de l'union
A6.4	<p>Traitement des fichiers d’admissibilité hors de l’horaire habituel</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'Entrepreneur doit permettre le traitement automatique hors de l'horaire habituel des fichiers d'admissibilité dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) lorsqu'une organisation a raté l'échéance pour le traitement des fichiers hebdomadaire standard; b) lorsque des erreurs dans le fichier ou le dossier ont été identifiées par l'Entrepreneur et que l'organisation soumet un nouveau fichier; c) des erreurs dans le fichier ont été détectées par l'organisation. ii. Lorsqu'un fichier d'admissibilité est reçu hors de l'horaire habituel, l'Entrepreneur doit suivre le même processus de validation, conformément à la section A6.2 ci-haut.

Appendice 7 de l'annexe A
Produits livrables – Liste de contrôle des Produits livrables de la Phase de démarrage

La présente annexe fournit une liste des Produits et Services livrables pour les Phases de démarrage, d'exploitation et de clôture du Contrat du RSSFP.
Les éléments livrables indiqués dans l'annexe A - Énoncé des travaux remplaceront toujours les éléments livrables énumérés ici s'ils sont manquants ou différents.

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
1	Lancement du Contrat	3.2.2	L'Entrepreneur doit réviser et mettre au point, en fonction des observations du Chargé de projet, les plans suivants (tel que proposé au moment de l'offre) et obtenir l'Approbation du Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT) dans les 10 Jours suivant la réunion initiale de démarrage : i. la structure de gouvernance de l'Entrepreneur; ii. le plan de sous-traitance; iii. la structure de l'équipe d'exécution de la Phase de démarrage.	Dans les 10 Jours suivant la réunion initiale de démarrage	O	N	N
2	Lancement du Contrat	3.2.3	L'Entrepreneur doit réviser et mettre au point, en fonction des observations du Chargé de projet, le Plan de travail et le Calendrier intégré pour la Phase de démarrage (tel que proposé au moment de l'offre) et obtenir l'Approbation du Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT) dans les 20 Jours suivant la réunion initiale de démarrage.	Dans les 20 Jours suivant la réunion initiale de démarrage	O	N	N
3	Lancement du Contrat	3.2.3	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, produits livrables) pour l'exécution du Plan de travail de la Phase de démarrage et du Calendrier intégré.	Dans les 20 Jours suivant la réunion initiale de démarrage	O	N	N
4	Lancement du Contrat	3.2.3	L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet des rapports d'étape hebdomadaires concernant les progrès réalisés par rapport au Plan de travail et au Calendrier intégré approuvés et participer à des réunions hebdomadaires avec le Chargé de projet pour discuter des rapports.	Hebdomadaire	O	N	N
5	Services de traitement et de paiement des demandes	3.3.1	La solution mise en œuvre répond à toutes les exigences en matière de Services de traitement et de paiement des demandes, qui sont énoncées à l'article 4.3 de l'EDT;	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier de la phase de démarrage	O	O	N
6	Services de traitement et de paiement des demandes	3.3.1	Obtenir un apport aux pratiques administratives complémentaires et l'Approbation de ces pratiques afin de répondre aux exigences propres aux Avantages du RSSFP, s'il y a lieu (par exemple, les questionnaires);	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
7	Services de traitement et de paiement des demandes	3.3.1	L'Entrepreneur est prêt à accepter des fichiers de données électroniques et des documents papier (se rapportant à tous les aspects de l'administration du RSSFP).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	N
8	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.41	L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution d'AP et le programme des services de gestion des Membres (tels que proposés au moment de l'appel d'offres) conformément aux commentaires fournis par le Chargé de projet.	Lors de la réunion initiale de démarrage (consulter article 3.2.1 de l'EDT) et de toute réunion ultérieure du groupe de travail	O	O	N
9	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les AP et les services de gestion des Membres pour répondre aux exigences énoncées à l'article 4.4 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage.	O	O	O
10	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.2	L'Entrepreneur doit élaborer les processus et les services nécessaires pour prendre en charge les processus de la solution d'Adhésion préalable Numérique et papier.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
11	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.3	L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet afin d'élaborer la formule de consentement qui sera comprise dans les processus d'Adhésion préalable Numériques et papier.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
12	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.4	L'Entrepreneur doit créer et mettre en œuvre l'infrastructure et le ou les processus nécessaires pour recevoir des mises à jour hebdomadaires des fichiers d'admissibilité des Membres et les exécuter.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
13	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.4	L'Entrepreneur doit s'assurer que le service Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS) (consulter l'article 3.4.5 de l'EDT) est opérationnel avant de recevoir les fichiers d'admissibilité au RSSFP.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
14	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.6	L'Entrepreneur doit mettre au point un outil sécurisé, basé sur le web, pour répondre aux exigences énoncées à l'article 4.4.7 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
15	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.7	L'Entrepreneur doit élaborer des processus Numériques et papier qui permettent aux Membres de confirmer et de mettre à jour les renseignements de leur Adhésion préalable une fois aux deux ans.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
16	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.8	L'Entrepreneur doit élaborer et fournir un rapport, toutes les semaines, au Chargé de projet et le sous-comité des services aux Membres relatifs aux opérations d'Adhésion préalable, conformément à l'article 4.4.5 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
17	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.9	L'Entrepreneur doit collaborer avec le Chargé de projet pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication conjointe (consulter l'article 3.10.8 3.10.5 de l'EDT) à l'appui du programme de l'Entrepreneur visant à informer les Membres du RSSFP du processus de confirmation et de mise à jour de leurs renseignements sur l'Adhésion préalable.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
18	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.9	L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit élaborer un Plan de communication détaillé à l'appui des communications internes et externes concernant les services de gestion de l'Adhésion préalable et des Membres.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
19	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.9	L'Entrepreneur doit, avec l'aide du Chargé de projet, élaborer les documents d'information électroniques et papier nécessaires (y compris à tout le moins des formulaires centrés sur les Membres, des livrets et des manuels d'instructions), afin d'appuyer les services d'Adhésion préalable et de gestion des Adhésions.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
20	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	3.4.9	L'Entrepreneur doit, basé sur les informations fournies par le Chargé de projet, mettre à disposition des produits de communication sous forme électronique par le biais des services Numériques des Membres (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT) et sur papier à la Demande des Membres.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
21	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des services d'enregistrement et de gestion des Fournisseurs afin de répondre aux exigences énoncées à l'article 4.5 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
22	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.2	L'Entrepreneur doit, à la réunion initiale de démarrage (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) soumettre au *Chargé de projet une ébauche des modèles d'ententes avec les Fournisseurs pour les Fournisseurs de services de pharmacie et de fourniture médicale, les Praticiens paramédicaux électroniques et les Fournisseurs de services hospitaliers électroniques qui satisfait aux exigences indiquées à l'article 4.5.5 aux fins d'examen et de rétroaction.	Réunion initiale de démarrage (consulter l'article 3.2.2 de l'EDT)	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
23	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.2	L'Entrepreneur doit afficher, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation, tous les modèles d'ententes avec les Fournisseurs une fois que l'Approbation du Chargé de projet est obtenue (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	N	N	N
24	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.2	L'Entrepreneur doit afficher, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT) et sur les Services numériques aux fournisseurs, tout document connexe (p. ex., manuel d'inscription des Fournisseurs, manuel sur la soumission des Demandes).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
25	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.3	L'Entrepreneur doit fournir des mises à jour et des rapports détaillés au sous-comité de démarrage de l'inscription des Fournisseurs (consulter l'article 2.13 de l'EDT) concernant l'état de l'inscription des Fournisseurs (par genre) tout au long de la Phase de démarrage.	À tout le moins, les mises à jour doivent être fournies chaque mois ou plus fréquemment selon l'exigence du sous-comité de démarrage de l'inscription des *Fournisseurs.	O	N	N
26	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.4	L'Entrepreneur doit développer et mettre en œuvre un Système de gestion des fournisseurs qui satisfait aux exigences stipulées à l'article 4.5.2 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
27	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.4	L'Entrepreneur doit mettre à jour son Système de gestion des fournisseurs avec la liste des *Fournisseurs précédemment radiés et désinscrits qui sera fournie par le Chargé de projet et cerner tout écart entre le système de l'Entrepreneur et la liste du RSSFP aux fins de considération par le Chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
28	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.4	L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), établir et tenir à jour une liste des *Fournisseurs Enregistrés, Désenregistrés et Radiés et la mettre à la disposition du Chargé de projet via le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.10 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
29	Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	3.5.5	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des services de désenregistrement des Fournisseurs pour répondre aux exigences stipulées à l'article 4.5.6 de l'EDT avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT)	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
30	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.1	L'Entrepreneur doit mettre à jour la solution de Services de gestion financière et de contrôles de l'Entrepreneur (selon ce qui est proposé au moment de la Demande de propositions) conformément à la rétroaction fournie par le Chargé de projet à la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail.	À la réunion de démarrage initiale (consulter l'article 3.2.1 de l'EDT) et aux réunions subséquentes des groupes de travail.	O	O	N
31	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT) les services et les contrôles de gestion financière établis à l'article 4.6 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
32	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.2	L'Entrepreneur doit proposer, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), pour l'Approbation par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1 de l'EDT), une AD du RSSFP qui sera établie au nom de l'Entrepreneur et gérée par ce dernier pour le RSSFP.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT)	O	O	O
33	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.3	L'Entrepreneur doit établir les services de paiement du RSSFP avec l'institution financière approuvée par le Chargé de projet afin de permettre l'utilisation du CBM du RSSFP pour le paiement de toutes les demandes du RSSFP, les remboursements des Demandes, les rajustements et les autres activités liées aux travaux telles qu'approuvées par le Chargé de projet aux Fournisseurs (voir l'article 4.3.6 de l'EDT), aux Membres (voir l'article 4.3.8 de l'EDT) et aux autres tiers admissibles.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	N
34	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.4	L'Entrepreneur doit établir un Service de facturation du RSSFP avec le Chargé de projet (consulter l'article 4.6.7 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
35	Organisation des services de gestion financière et contrôles	3.6.5	L'Entrepreneur doit proposer et établir un Service d'escomptes et de remises sur les prix du RSSFP avec le Chargé de projet (consulter l'article 4.6.4 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
36	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.2	L'Entrepreneur doit mener une évaluation ciblée des risques du RSSFP dans les six mois suivant l'Attribution du contrat, afin de déterminer les secteurs de risque liés aux Demandes inappropriées faites par les Membres et les Fournisseurs et d'élaborer des stratégies visant à réduire et à atténuer les risques cernés.	Au plus tard six mois après l'Attribution du contrat	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
37	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.2	L'Entrepreneur doit rédiger et fournir de manière sécurisée un rapport électronique d'évaluation des risques du RSSFP.	Suite à l'achèvement de l'évaluation des risques du RSSFP et au moins 20 Jours avant de consulter le Chargé de projet	O	N	N
38	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.3	L'Entrepreneur doit élaborer, pour Approbation par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables), et mettre en œuvre tous les services qui font partie du PAVD stipulé à l'article 4.7 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
39	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.3	L'Entrepreneur doit démontrer que tous les services du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) sont prêts à être mis en œuvre et sont approuvés par le Chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
40	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.4	L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, avant de construire la solution de Profilage des fournisseurs conformément à l'article 4.7.2 iii c) de l'EDT, les tests de profilage et les poids associés.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
41	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.5	L'Entrepreneur doit proposer et divulgué au Chargé de projet, avant de concevoir la solution de profil pour les Praticien et Fournisseurs (consulter l'article 4.7 iii a) de l'EDT), des évaluations du profil et la pondération connexe.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
42	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.7	L'Entrepreneur doit travaillé avec le Chargé de projet pendant la Phase de démarrage afin de dresser une liste initiale d'Hôpitaux qui seront assujettis à des examens des Demandes préalables au paiement. (Consulter l'article 4.7.3 iii b) i) de l'EDT.)	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
43	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes de la journée précédente – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des Demandes pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
44	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de confirmation des pharmacies membres – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des membres pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
45	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes à distance pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
46	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes à distance pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique. L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de cotation des vérifications en vue de l'Approbation du chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
47	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes sur place pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
48	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes sur place pour les fournisseurs de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique – L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), ainsi que communiquer au Chargé de projet, une méthode de cotation des vérifications pour le RSSFP	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
49	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes composées – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
50	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de confirmation des membres d'hôpital – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des Membres pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
51	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications à distance des demandes des fournisseurs de services hospitaliers – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet des critères fondés sur les risques pour les Vérifications à distance des demandes des fournisseurs de services hospitaliers en vue de l'Approbation du Chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
52	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications à distance de demandes, des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs pour l'Approbation du Chargé de projet (voir l'article 3.1.2 de l'EDT et l'annexe A Appendice 7, Produits livrables). Cette méthodologie sera utilisée pour sélectionner les Fournisseurs pour les Audits de vérification des demandes de remboursement sur dossier chaque trimestre.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
53	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications à distance de demandes, des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des Fournisseurs pour obtenir son Approbation. (voir l'article 3.1.2 de l'EDT et l'annexe A Appendice 7, produits livrables).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
54	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérification sur place des demandes des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Fournisseurs à vérifier en vue de l'Approbation du chargé de projet	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
55	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérification sur place des demandes des services de praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de cotation des vérifications en vue de l'Approbation du chargé de projet	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
56	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de confirmation des praticiens paramédicaux et des fournisseurs de matériel médical – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des Membres pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
57	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Enquêtes sur les praticiens paramédicaux et les fournisseurs de matériel médical - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet la fréquence et le contenu du rapport de Désinscription, selon les résultats des enquêtes, en vue de l'Approbation du chargé de projet	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
58	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de confirmation des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la Protection totale - L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de sélection des Membres à vérifier en vue d'obtenir son approbation	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
59	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications à distance des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale – L'Entrepreneur doit réaliser un examen et une évaluation d'un ESV des Demandes fondées sur des risques. L'Entrepreneur doit ensuite proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet, des critères fondés sur les risques pour la composante de la vérification.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
60	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications des demandes numériques – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet une méthode de vérification pour la sélection des Demandes pour obtenir son Approbation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
61	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de confirmation des fournisseurs – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, en but d'obtenir son Approbation, une méthode de vérification pour la sélection des Fournisseurs.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
62	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge – L'Entrepreneur doit proposer, en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Livrables), les critères fondés sur les risques appliqués aux Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
63	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge – L'Entrepreneur doit proposer, afin d'obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables), des formes acceptables de documentation pour la validation des personnes à charge (consulter l'article 4.7.8 de l'EDT)	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
64	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.8	Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages – L'Entrepreneur doit proposer et divulguer au Chargé de projet, en vue de l'Approbation du chargé de projet, les critères de risques et les essais liés au RSSFP qui seront utilisés par l'outil d'exploration de données pour effectuer les examens détaillés de l'utilisation des Avantages.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
65	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	3.7.9	L'Entrepreneur doit proposer, pour Approbation par le Chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables), des rapports standard d'audit et de vérification des demandes et leur fréquence (consulter l'article 4.7.12 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou plus tôt selon le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
66	Programme d'assurance de la qualité	3.8.1	L'Entrepreneur doit élaborer, conformément au Plan de travail approuvé au Calendrier intégré de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), le programme d'assurance qualité (AQ) pour répondre aux exigences énoncées à l'article 4.8 de l'EDT.	Au plus tard 60 Jours après l'Attribution du contrat	O	O	O
67	Programme d'assurance de la qualité	3.8.1	L'Entrepreneur doit élaborer un Plan d'AQ afin d'appuyer les exigences relatives au programme d'AQ établies dans l'article 4.8.	Au plus tard 60 Jours après l'Attribution du contrat	O	O	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
68	Services de production de rapports	3.9.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et le Calendrier intégré et de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services de production de rapports nécessaires pour satisfaire aux exigences établies à l'article 4.9 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
69	Services de production de rapports	3.9.2	L'Entrepreneur doit offrir une formation ciblée aux utilisateurs pendant la Phase de démarrage afin de permettre jusqu'à cinq personnes désignées par le Chargé de projet d'accéder aux Services de production de rapports nécessaires pour répondre aux besoins opérationnels, comme le traitement des demandes quotidiennes de financement des demandes de paiement. (Consulter l'article 4.6.3 de l'EDT.)	Au plus tard 20 Jours avant la Date opérationnelle	O	O	O
70	Services de production de rapports	3.9.2	L'Entrepreneur doit élaborer, aux fins d'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables), du matériel de formation ciblée propre à l'exécution de fonctions associées au traitement et à la validation des Demandes quotidiennes de fonds aux fins des Demandes de paiement. Le matériel de formation approuvé doit être disponible au plus tard 10 Jours avant la formation.	Au plus tard 10 Jours avant la formation	O	O	O
71	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et le Calendrier intégré et de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.4 de l'EDT), les Services de communication et d'information destinés aux membres nécessaires pour satisfaire aux exigences établies à l'article 4.10 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
72	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.2	L'Entrepreneur doit mettre sur pied un Centre d'appels des membres afin d'offrir les services établis à l'article 4.10.1 de l'EDT, ce qui comprend un numéro de téléphone nord-américain sans frais.	Au plus tard 12 mois après l'Attribution du contrat ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
73	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.2	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet pour tous les scripts utilisés à l'intérieur du Centre d'appels des membres avant leur utilisation.	Avant leur utilisation	O	N	N
74	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.3	L'Entrepreneur doit mettre sur pied un Centre d'appels d'assistance de voyage d'urgence et de protection totale afin d'offrir les services établis à l'article 10.4.2 de l'EDT, ce qui comprend un numéro de téléphone nord-américain exclusif sans frais et un numéro de téléphone à frais virés pour l'extérieur de l'Amérique du Nord.	Au plus tard la Date opérationnelle.	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
75	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.3	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé du projet de tous les scripts utilisés à l'intérieur du Centre d'appels d'assistance de voyage d'urgence et de protection totale avant leur utilisation.	Avant leur utilisation	O	N	N
76	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.3	Le Centre d'appels d'assistance de voyage d'urgence et de protection totale doit être entièrement opérationnel et prêt à recevoir les demandes de renseignements des Membres au plus tard à la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur.	Au plus tard la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
77	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.4	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en oeuvre des Services numériques destinés aux membres du RSSFP pour offrir les services établis à l'article 4.10.3 de l'EDT.	Au plus tard 6 mois après la Date opérationnelle	O	O	O
78	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.4	Les Services numériques destinés aux membres du RSSFP (consulter l'article 4.10.3 de l'EDT) doivent être prêts à accepter l'Adhésion préalable.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle.	O	O	O
79	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.5	L'Entrepreneur doit développer et mettre en œuvre une plateforme et des produits de communication afin de diffuser les communications pertinentes à la transition des services à l'Entrepreneur.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage.	O	N	N
80	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.5	L'Entrepreneur doit fournir aux Membres existants les renseignements, les documents et les outils destinés aux Membres permettant de confirmer et de soumettre une Demande de paiement immédiatement à compter de la Date opérationnelle.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
81	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.6	L'Entrepreneur doit élaborer, dans un format électronique et imprimable acceptable pour le Chargé de projet, un Guide des avantages du RSSFP qui doit être prêt à distribuer à partir de la Date opérationnelle.	Avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
82	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.7	L'Entrepreneur doit créer et rendre disponible une Carte d'avantages du RSSFP avant la Date opérationnelle pour les Membres nouveaux et existants une fois que les renseignements d'Adhésion préalable sont validés et complétés.	Avant la Date opérationnelle.	O	N	N
83	Services de communication et d'information destinés aux membres	3.10.8	L'Entrepreneur doit élaborer, avec l'avis du Chargé de projet, une stratégie de communication qui sera mise en œuvre en cas de toute interruption des opérations et de reprise après sinistre (consulter les articles 3.12 et 4.12 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
84	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3), les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs nécessaires pour satisfaire aux exigences établies à l'article 4.11 de l'EDT.	Conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
85	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.2	L'Entrepreneur doit distribuer, par voie électronique et/ou sur papier, à tous les Fournisseurs inscrits et poster aux Services numériques aux fournisseurs du RSSFP (voir l'article 3.11.4 de l'EDT) la description de la méthodologie/processus qui s'appliquera dans le cadre du Contrat en ce qui concerne les Demandes de remboursement des Fournisseurs et les détails sur les ressources de soutien de l'Entrepreneur mises à la disposition des Fournisseurs, comme les Services numériques aux fournisseurs et le Centre de contact des fournisseur, concernant la transition du Contrat.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
86	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.2	L'Entrepreneur doit élaborer ce qui suit : i. une description de la méthode et des processus qui s'appliqueront dans le cadre des Demandes des Fournisseurs; ii. des précisions sur les ressources de l'Entrepreneur en matière de soutien, mises à la disposition des Fournisseurs, comme le Site web des fournisseurs et le Centre de contact des fournisseurs mis en place par l'Entrepreneur.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
87	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.3	L'Entrepreneur doit établir un Centre de contact des fournisseurs pour fournir les services énoncés à l'article 4.11.2 de l'EDT, y compris un numéro de téléphone gratuit dédié pour l'Amérique du Nord.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	N	N	N
88	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.3	L'Entrepreneur doit établir un centre de contact dédié aux Fournisseurs afin de fournir les services énoncés à l'article 4.11.2 de l'EDT, y compris un numéro de téléphone dédié et gratuit pour l'Amérique du Nord	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	N
89	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.3	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet pour tous les scripts à utiliser dans le Centre de contact des fournisseurs avant leur utilisation.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
90	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.4	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre les Services numériques aux fournisseurs du RSSFP pour fournir les services énoncés à l'article 4.11.3 de l'EDT.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
91	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.4	Toutes les communications et la documentation des Fournisseur, y compris le matériel requis pour que les Fournisseurs s'inscrivent au RSSFP (voir l'article 4.5 de l'EDT), doivent être disponibles par le biais des Services numériques des fournisseur du RSSFP.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	N	N
92	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	3.11.4	*L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet pour tous les scripts à utiliser dans le Centre de contact des fournisseurs avant leur utilisation.	Au plus tard 6 mois avant la Date opérationnelle ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage de l'Entrepreneur	O	O	O
93	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.2	L'Entrepreneur doit élaborer un Plan de gestion de la continuité (PGC), y compris les Plans de continuité des activités (PCA) et de Plan de reprise après sinistre (PRS), et le faire approuver par le Chargé de projet.	Avant la mise en œuvre	O	N	N
94	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.2	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'annex A Appendice 7, Produits livrables, pour de plus amples détails) de son PGC.	Avant la mise en œuvre	O	N	N
95	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.3	L'Entrepreneur doit élaborer le document PGC, qui comprend un Plan de communication, un Plan de continuité des activités (PCA) et un Plan de reprise après sinistre (PRS),	Avant la mise en œuvre	O	N	N
96	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.4	L'Entrepreneur doit élaborer un PCA qui documente le processus et les procédures (y compris une solution de basculement) à suivre en cas d'interruptions de service pour des pannes de courte durée (< 2 heures) ou des pannes d'urgence (< 2 Jours civils d'interruption), afin de maintenir un service continu aux Membres et aux Fournisseurs.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
97	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.5	L'Entrepreneur doit élaborer un PRS qui documente le processus et les procédures à suivre pour maintenir et restaurer les Services numériques en cours aux membres et aux fournisseurs en cas d'indisponibilité à long terme des services primaires et de basculement (plus de 2 Jours).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
98	Élaboration du Plan de gestion de la continuité	3.12.6	Processus d'Approbation des Demandes d'urgence.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
99	Élaboration du *Plan de gestion de la continuité	3.12.7	Le Plan de maintenance programmée doit être élaboré afin d'identifier une liste d'éventuelles interruptions de service connues ou régulièrement programmées qui doit être incluse dans le PGC	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
100	Protection des renseignements personnels	3.13.1	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (voir l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, produits livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvée et le Calendrier intégré de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), que les politiques et les systèmes de données de *l'Entrepreneur qui traitent les renseignements personnels (tels que décrits à l'article 7.25 a) i. du Contrat) sont conformes à la Loi sur la protection des renseignements personnels L.R. 1985, c.P-21, à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, 2000, c. 5 (LPRPDE), aux politiques du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels et aux autres lois et politiques sur la protection des renseignements personnels énoncées à l'article 4.13.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Calendrier établi dans le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
101	Protection des renseignements personnels	3.13.2	L'Entrepreneur doit, dans les 15 Jours calendrier suivant l'Attribution du contrat, nommer un responsable principal de la protection de la vie privée et fournir ses coordonnées au Chargé de projet.	Dans les 15 Jours civils suivant l'Attribution du contrat	O	N	N
102	Protection des renseignements personnels	3.13.3	L'Entrepreneur doit élaborer un document sur les opérations de protection de la vie privée conforme à l'article 4.13.2 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Calendrier établi dans le Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
103	Élaboration des documents techniques et administratifs	3.14.1	L'Entrepreneur doit élaborer toute la documentation technique et administrative nécessaire pour répondre aux exigences énoncées dans l'article 4.2 de l'EDT.	90 Jours avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
104	Sécurité	3.15.1	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé de la Phase de démarrage et au Calendrier intégré (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), afin que les politiques de l'Entrepreneur et tous les systèmes de données qui traitent des renseignements Protégés B n'empêchent pas le Canada de se conformer aux politiques et à la législation du gouvernement du Canada en matière de sécurité.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
105	Sécurité	3.15.2	La conformité doit être confirmée, au Chargé de projet, par la mise en correspondance des contrôles de sécurité de l'Entrepreneur avec les certifications industrielles applicables et validée par des évaluations indépendantes par des tiers. L'Entrepreneur doit mettre les résultats de l'évaluation par un tiers indépendant à la disposition du Chargé de projet pour examen sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation. (Consulter l'article 4.9.9 de l'EDT).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
106	Sécurité	3.15.3	Si la solution de l'Entrepreneur pour le RSSFP est une solution en nuage, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 3.1.2 de l'EDT et l'Appendice 7 de l'annexe A, Produits livrables) avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé de la Phase de démarrage et au Calendrier intégré (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), que l'Entrepreneur se conforme aux exigences de sécurité choisies dans le profil de contrôle de la sécurité du gouvernement du Canada pour les services de TI en nuage Protégé B, intégrité moyenne et disponibilité moyenne (PBMM).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
107	Sécurité	3.15.3	Pour une solution en nuage l'Entrepreneur doit fournir des rapports de certification ou d'évaluation.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
108	Sécurité	3.15.4	L'Entrepreneur doit obtenir, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au Calendrier intégré de la Phase de démarrage, une attestation d'organisation de niveau Protégé B pour tous les sites primaires et secondaires et les sites de reprise après sinistre qui hébergent, stockent ou traitent des données du RSSFP, conformément à la directive sur la gestion de la sécurité.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
109	Sécurité	3.15.5	Sécurité matérielle - L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des mesures de sécurité matérielle conformément à l'article 4.14.6 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
110	Sécurité	3.15.6	Zonage de sécurité - L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au calendrier intégré de la phase de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), le zonage de sécurité conformément à l'article 4.14.7 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
111	Sécurité	3.15.7	Protection contre les logiciels malveillants - L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date de opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une protection contre les logiciels malveillants conformément à l'article 4.14.9 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
112	Sécurité	3.15.8	Processus de gestion des changements - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de gestion des changements au sein de la solution du RSSFP conformément à l'article 4.14.10 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
113	Sécurité	3.15.9	Intégrité de la sécurité de l'environnement du RSSFP - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus visant à assurer la protection de toute connexion par porte dérobée qui donne accès au système ou à la (aux) solution(s).	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
114	Sécurité	3.15.10	Gestion des correctifs et des vulnérabilités - L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie de gestion des correctifs et des vulnérabilités conformément à l'article 4.14.12 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
115	Sécurité	3.15.11	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un processus pour gérer et surveiller l'accès privilégié à la solution RSSFP afin de s'assurer que toutes les interfaces de service sont protégées contre tout accès non autorisé, conformément à l'article 4.14.12 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
116	Sécurité	3.15.15	L'Entrepreneur doit mettre en œuvre des pratiques de migration des données pour soutenir la mise en œuvre du RSSFP.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	N
117	Sécurité	3.15.16	Protection cryptographique - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), une protection cryptographique conforme à l'article 4.14.17 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
118	Sécurité	3.15.17	Sécurité de l'échange de données informatisées (EDI) - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (voir l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie d'EDI conformément à l'article 4.14.18 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
119	Sécurité	3.15.18	Stockage et conservation des données - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), une stratégie de stockage et de conservation des données conformément à l'article 4.14.19 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
120	Sécurité	3.15.19	Habilitation de sécurité du personnel - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des mesures de contrôle du personnel et obtenir les habilitations de sécurité requises conformément à l'article 4.14.24 de l'EDT. Les classifications de sécurité peuvent être consultées à l'adresse suivante : https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/protection-safeguarding/niveaux-levels-fra.html	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
121	Sécurité	3.15.20	Contrôles d'accès - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des contrôles d'accès conformément à l'article 4.14.25 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
122	Sécurité	3.15.20	Contrôles d'accès - L'Entrepreneur doit créer, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), des comptes d'utilisateur uniques pour chacun des Utilisateurs autorisés du RSSFP par le Chargé de projet.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
123	Sécurité	3.15.21	Protection des comptes - L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de gestion des comptes des utilisateurs et des administrateurs conformément à l'article 4.14.26 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
124	Sécurité	3.15.23	L'Entrepreneur doit fournir au Chargé de projet la carte de site stipulée à l'article 4.14.27 de l'EDT.	Dans les 20 Jours précédant la réunion initiale de démarrage	O	N	N
125	Sécurité	3.15.24	L'Entrepreneur doit fournir une liste des tiers (c.-à-d. les sous-traitants) qui effectueront des travaux SAS relatifs au RSSFP dans le cadre du Contrat conformément à l'article 4.14.29 de l'EDT.	Dans les 20 Jours précédant la réunion initiale de démarrage	O	N	N
126	Sécurité	3.15.24	L'Entrepreneur doit fournir à la DFSP (anciennement la DISC) une liste de toutes les personnes qui auront accès aux renseignements Protégé B traités dans le cadre du Contrat, ainsi que des politiques et des procédures actuelles de l'Entrepreneur pour ajouter et supprimer les permissions pour les personnes.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
127	Sécurité	3.15.26	L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), configurer le Site web sécurisé de rapports et de documentation (voir l'article 4.9.9 de l'EDT) en utilisant le TLS 1.2 ou une version supérieure, et doit utiliser des algorithmes cryptographiques approuvés conformément aux Notices de mise en œuvre de la politique en matière de technologies de l'information sur la mise en œuvre du HTTPS pour les connexions web sécurisées.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la *Phase de démarrage	Période prévue	Documents	Essais de l'entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
128	Sécurité	3.15.27	Processus de réponse aux incidents - L'Entrepreneur doit mettre en œuvre, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au Calendrier intégré de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), un processus de réponse aux incidents conformément à l'article 4.14.30 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
129	Sécurité	3.15.28	L'Entrepreneur doit démontrer qu'il a obtenu la certification du système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) conformément à la norme ISO 27001:2013 pour la documentation de la sécurité des projets.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
130	Migration des données	3.16.1	L'Entrepreneur doit élaborer un Plan de migration des données afin de transférer les données historiques et de soutien relatives aux Demandes de paiement du RSSFP de l'entrepreneur titulaire à l'Entrepreneur.	Conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N
131	Migration des données	3.16.3	L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), charger toutes les données nécessaires du Fournisseur en place dans les systèmes de l'Entrepreneur conformément au Plan de migration des données approuvé.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
132	Migration des données	3.16.5	L'Entrepreneur doit, avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et au Calendrier intégré de la Phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), mettre en œuvre le Plan de migration des données, récupérer et accepter toutes les données pour alimenter les systèmes de l'Entrepreneur et satisfaire à toutes les exigences des activités et du Plan définies dans l'EDT et la Directive du RSSFP.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	O	O
133	Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada	3.17.1	L'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage (consulter l'article 3.2.3 de l'EDT), les Services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour répondre aux exigences énoncées à l'article 4.17 de l'EDT.	Avant la Date opérationnelle des systèmes ou conformément au Plan de travail approuvé et le calendrier intégré de la phase de démarrage	O	N	N

Annexe A appendice 7
Produits livrables – Liste de contrôle des produits livrables de la Phase opérationnelle

La présente annexe fournit une liste des Produits et Services livrables pour les Phases de démarrage, d'exploitation et de clôture du Contrat du RSSFP. Les éléments livrables indiqués dans l'annexe A - Énoncé des travaux remplaceront toujours les éléments livrables énumérés ici s'ils sont manquants ou différents.

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
1	Exigences générales de la phase opérationnelle	4.1.3	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet du Plan d'activités annuel.	Au plus tard 20 Jours avant la date d'anniversaire de la Date opérationnelle ou conformément à un échéancier civil ou fiscal approuvé par le Chargé de projet	O	N	N
2	Services de traitement et de paiement des demandes	4.3.3	Aviser proactivement le Chargé de projet et obtenir son approbation (consulter l'article 4.1.2) pour tout changement apporté au service de RUM et adopter toute modification demandée par le Chargé de projet.	Tout au long de la Phase opérationnelle	O	O	N
3	Services de traitement et de paiement des demandes	4.3.5	L'Entrepreneur doit maintenir les formats de relevés de Demandes et tous les messages qui pourraient figurer dans les relevés de Demandes. Tout ajout, modification ou suppression relatifs aux formats ou aux messages des relevés de Demandes de paiement doivent recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la mise en œuvre	O	O	O
4	Services de traitement et de paiement des demandes	4.3.7	L'Entrepreneur doit maintenir les formats de relevés de Demandes et tous les messages qui pourraient figurer dans les relevés de Demandes, ainsi que les avis automatisés émis aux Membres. Tout ajout, modification ou suppression relatifs aux formats, aux messages ou aux avis des relevés de Demandes de paiement doivent être approuvés par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la mise en œuvre	O	N	N
5	Services de traitement et de paiement des demandes	4.3.10	L'Entrepreneur doit, sur Demande, fournir au Chargé de projet les renseignements (p. ex., l'historique des Demandes de paiement et de la protection, la justification des décisions, les enregistrements téléphoniques, les Journaux des appels, les transcriptions des messages, les documents pertinents, l'expertise des experts en la matière médicaux) requis pour examiner et traiter tous les appels concernant les Avantages et l'admissibilité portés par les Membres.	L'échéancier associé à la présentation de ces renseignements est assujéti à l'Approbation du chargé de projet.	O	N	N
6	Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	4.4.6	L'Entrepreneur doit tenir à jour toutes les communications et toute la documentation Numériques et sur papier (consulter l'article 3.4.9 i) de l'EDT). Lorsque des mises à jour ou des changements sont apportés, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant d'utiliser le matériel révisé	O	N	N
7	Services d'adhésion préalable et de gestion des membres du RSSFP	4.4.6	Lorsque des mises à jour ou des changements sont apportés aux documents, l'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant d'utiliser les documents révisés	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
8	Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	4.5.6	L'Entrepreneur doit recommander la Radiation des Fournisseurs lorsque des activités de facturation inappropriées sont détectées et obtenir l'Approvation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la désinscription	O	N	N
9	Services et contrôles de gestion financière	4.6.2	L'Entrepreneur doit s'assurer que l'institution financière permet au Chargé de projet d'accéder en ligne à l'AD du RSSFP pour visualiser, télécharger et imprimer électroniquement tous les dossiers de transactions et les relevés bancaires pour la période du Contrat commençant à la Date opérationnelle.	A partir de la Date opérationnelle.	O	N	N
10	Services et contrôles de gestion financière	4.6.2	L'Entrepreneur doit rapprocher tous les relevés bancaires mensuels de l'institution financière de l'AD du RSSFP et les afficher sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (voir l'article 4.9.9 de l'EDT) au plus tard cinq jours après la fin de chaque mois. L'Entrepreneur doit s'assurer que toutes les erreurs sont corrigées dans le prochain relevé bancaire.	Au plus tard 5 jours après la fin de chaque mois.	O	O	N
11	Services de gestion financière et contrôles	4.6.3	L'Entrepreneur doit soumettre au Chargé de projet, au plus tard à 8h00 (heure de l'Est) chaque jour, un RFD pour couvrir les réclamations réglées pour une période de paiement spécifiée. L'Entrepreneur doit aviser le Chargé de projet si les Produits livrables de la RFD ne sont pas affichés dans les délais prescrits.	Avant 8 h 00 (heure de l'Est) chaque jour	O	O	N
12	Services de gestion financière et contrôles	4.6.9	L'Entrepreneur doit élaborer, aux fins d'Approvation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), et mettre en œuvre un Plan de mesures correctives pour aborder les constatations, les observations et les recommandations des Audits, le cas échéant.	Dans les 30 Jours suivant la demande	O	N	N
13	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.1	L'Entrepreneur doit modifier les composantes de programme existantes ou en adopter de nouvelles pour aborder les risques émergents du RSSFP. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approvation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant toute modification ou tout ajout des programmes	O	O	N
14	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.1	L'Entrepreneur doit recommander au Chargé de projet, et obtenir son approbation (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), de désinscrire des Fournisseurs du RSSFP, conformément à l'article 4.5 de l'EDT, selon les constatations de facturation inappropriée du PAVD.	Avant la désinscription	O	N	N
15	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.2	Les Demandes de paiement doivent être sélectionnées au moyen d'un filtrage automatisé utilisant des éléments sélectionnés par l'Entrepreneur et approuvés par le Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Au besoin	O	N	N
16	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.2	Audits de vérification des demandes du fournisseur de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique à partir du bureau de l'Entrepreneur – L'Entrepreneur doit proposer, aux fins de recevoir l'Approvation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les choix de Fournisseurs chaque Trimestre et le moment auquel les Audits seront menés.	Au plus tard 20 Jours avant le début du prochain Trimestre	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
17	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.2	Audits de vérification sur les lieux des demandes du fournisseur de services de pharmacie et de fournitures médicales par voie électronique – L'Entrepreneur doit proposer, aux fins de recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les choix de Fournisseurs chaque Trimestre et le moment auquel les Audits seront menés.	Au plus tard 20 Jours avant le début du prochain Trimestre	O	N	N
18	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.4	Audit et vérification des demandes du praticien paramédical et du fournisseur d'équipement médical à partir du bureau de l'Entrepreneur– L'Entrepreneur doit proposer, aux fins de recevoir l'Approbation du Chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les choix de Fournisseurs chaque Trimestre et le moment auquel les Audits seront menés.	Au plus tard 20 Jours avant le début du prochain Trimestre	O	N	N
19	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.4	Audits et vérification sur les lieux des demandes du praticien paramédical et du fournisseur d'équipement médical – L'Entrepreneur doit proposer, aux fins de recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), les choix de Fournisseurs chaque Trimestre et le moment auquel les Audits seront menés.	Au plus tard 20 Jours avant le début du prochain Trimestre	O	N	N
20	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.11	Examen du PAVD – L'Entrepreneur doit proposer des améliorations au PAVD pour l'examen du Chargé de projet, et mettre en oeuvre toutes les modifications et améliorations à la suite de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Au besoin.	O	O	N
21	Programme d'audit et de vérification des demandes	4.7.13	L'Entrepreneur doit élaborer un rapport de vérification annuel en vue de l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), conformément à l'article 4.9.4 de l'EDT. L'Entrepreneur doit présenter officiellement les constatations au Chargé de projet.	Dans les 90 Jours suivant la fin de la période couverte par les rapports	O	N	N
22	Programme d'assurance de la qualité	4.8.2	Tous les produits de communication doivent être examinés par le réviseur interne de l'Entrepreneur avant leur livraison au Chargé de projet. Tous les rapports, les documents, les manuels et les produits de communication (à l'exception de la correspondance personnalisée aux Membres et aux Fournisseurs) qui sont destinés aux Membres, aux Fournisseurs ou au Chargé de projet doivent être approuvés par le Chargé de projet. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)	Au besoin.	O	N	N
23	Programme d'assurance de la qualité	4.8.9	Le contenu du sondage sur la satisfaction des Membres doit être rédigé par l'Entrepreneur et soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit modifier le sondage tel que demandé et doit recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). La méthode de distribution du sondage sur la satisfaction des Membres doit aussi recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution du sondage	O	N	N
24	Programme d'assurance de la qualité	4.8.9	L'Entrepreneur doit distribuer le sondage à un ESV des Membres, en utilisant une méthodologie d'échantillonnage aléatoire. L'ESV et la méthodologie d'échantillonnage doivent recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution du sondage	O	O	O

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
25	Programme d'assurance de la qualité	4.8.10	Le contenu du sondage sur la satisfaction des Fournisseurs doit être rédigé par l'Entrepreneur et soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit modifier le sondage tel que demandé et doit recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT). La méthode de distribution du sondage sur la satisfaction des Fournisseurs doit aussi recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution du sondage	O	N	N
26	Programme d'assurance de la qualité	4.8.10	L'Entrepreneur doit distribuer le sondage à un ESV de Fournisseurs au moment de l'enquête, en employant une méthode d'échantillonnage aléatoire. L'ESV et la méthode d'échantillonnage doivent recevoir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution du sondage	O	N	N
27	Services de production de rapports	4.9.10	L'Entrepreneur doit élaborer, aux fins d'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT), l'ensemble du matériel de formation, y compris les plans de cours, les manuels de l'utilisateur, les calendriers proposés et le nom et les qualifications des instructeurs.	Au plus tard 25 Jours avant la formation	O	N	N
28	Services de communication et d'information destinés aux membres	4.10.1	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) de toutes les mises à jour apportées aux scripts utilisés par le Centre d'appels des membres.	Avant leur utilisation	O	N	N
29	Services de communication et d'information destinés aux membres	4.10.5	Le Bulletin aux Membres doit être soumis au Chargé de projet pour examen, selon le plan du projet convenu, et l'Entrepreneur doit le mettre à jour, incluant toutes les modifications et/ou tous les changements requis. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet du Bulletin aux Membres (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution	O	N	N
30	Services de communication et d'information destinés aux membres	4.10.7	Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu des Services numériques aux Membres au RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements et/ou les modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet à l'égard des produits de communication révisés, avant leur distribution ou leur affichage. (Consulter l'article 4.1.2 de l'EDT.)	Avant la distribution ou l'affichage	O	N	N
31	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	4.11.4	L'Entrepreneur, avec l'aide du Chargé de projet, doit tenir à jour un plan annuel de communication détaillé à l'appui des communications internes et externes concernant les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet chaque année (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Annuellement	O	N	N
32	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	4.11.5	Le Bulletin aux Fournisseurs doit être soumis au Chargé de projet pour examen, selon le Plan du projet convenu, et l'Entrepreneur doit le mettre à jour, incluant toutes les modifications et/ou tous les changements requis. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet du Bulletin aux Fournisseurs (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Avant la distribution	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
33	Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	4.11.6	Tous les produits de communication sur le RSSFP créés ou modifiés par l'Entrepreneur (y compris le contenu des Services numériques aux Fournisseurs du RSSFP) doivent être soumis au Chargé de projet aux fins d'examen. L'Entrepreneur doit réviser les produits de communication pour y intégrer les changements ou modifications demandés par le Chargé de projet et obtenir ensuite l'Approbation du chargé de projet. L'Entrepreneur doit par la suite obtenir l'Approbation du chargé de projet (article 4.1.2 de l'EDT) à l'égard des produits de communication révisés.	Avant la distribution ou l'affichage	O	N	N
34	Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	4.13.2	L'Entrepreneur doit, pendant la durée du Contrat, garder à jour le Document des opérations de protection des renseignements personnels en mettant à jour tous les changements entrepris par l'Entrepreneur. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour tout changement au Document des opérations de protection des renseignements personnels.	Au besoin	O	N	N
35	Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	4.13.2	L'Entrepreneur doit, pendant la durée du contrat, tenir à jour le Document des opérations de protection de renseignements personnels en actualisant les modifications qu'il a apportées. L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé du projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) pour toute modification apportée au Document des opérations de protection de renseignements personnels.	Dans les 5 Jours suivant tout changement	O	N	N
36	Politiques et lois sur les Facteurs relatifs à la vie privée et la protection des renseignements personnels	4.13.3	Les résultats, les observations et les recommandations de l'Audit de protection de des renseignements personnels, de l'EFVP et de l'EMR seront examinés par le responsable du projet et, sur demande, l'Entrepreneur devra alors produire, dans les 15 Jours, un plan et un calendrier de mesures correctives pour remédier à toute lacune constatée et obtenir l'approbation du responsable du projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT).	Dans les 15 Jours suivant la disponibilité des résultats	O	N	N
37	Sécurité	4.14.25	Contrôles d'accès - L'Entrepreneur doit mettre à jour le rapport opérationnel et le publier chaque mois, 5 Jours avant la fin de chaque mois, sur le Site web sécurisé de rapports et de documentation (consulter l'article 4.9.9 de l'EDT).	5 Jours avant la fin de chaque mois	O	N	N
38	Services d'examen et de conseils stratégiques	4.16.1	L'Entrepreneur doit élaborer et produire un rapport annuel d'examen stratégique et de conseil qui fournit un examen et une analyse approfondis de l'expérience du RSSFP en matière des demandes par rapport à son portefeuille, à d'autres régimes publics et privés et à l'ensemble du secteur des prestations de soins de santé. Le Chargé du projet examinera et approuvera le rapport uniquement pour son contenu et sa qualité et non pour les opinions et recommandations de L'Entrepreneur.	Annuellement	O	N	N
39	Exigences relatives à la conclusion	5.1.1	L'Entrepreneur doit obtenir l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) du plan de conclusion.	180 Jours avant le dernier Jour de traitement des Demandes de paiement	O	N	N

#	Section de l'EDT	Référence à l'EDT	Produit livrable de la Phase opérationnelle	Période prévue	Documents	Essais de l'Entrepreneur	Essais d'acceptation par l'utilisateur
40	Exigences relatives à la conclusion	5.1.3	L'Entrepreneur sera responsable de traiter toutes les Demandes de paiement qui ont été soumises, mais qui ne sont pas réglées, en date du dernier Jour de traitement des Demandes de paiement. L'Entrepreneur doit soumettre aux fins d'examen et l'Approbation du chargé de projet (consulter l'article 4.1.2 de l'EDT) un plan visant à traiter toutes les Demandes de paiement qui n'ont pas été réglées en date du dernier Jour de traitement des Demandes de paiement dans le cadre du plan général demandé à l'article 5.1.1 de l'EDT.	180 Jours avant le dernier Jour de traitement des Demandes de paiement	O	N	N

Appendice 8 de l'annexe A
Gouvernement du Canada (GC)
Stratégie de journalisation des événements

Liste des acronymes

AWS	Amazon Web Services
CASB	Courtier en accès infonuagique sécuritaire
CCC	Centre canadien pour la cybersécurité
CST	Centre de la sécurité des télécommunications
GPSI	Gestion de la posture de sécurité infonuagique
PPCTI	Plateformes de protection de la charge de travail infonuagique
PPD	Prévention de la perte des données
AIS	Architecture intégrée en matière de sécurité
GC	Gouvernement du Canada
PGEC GC	Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC
PIG	Plateforme infonuagique de Google
GIES	Gestion des informations et des événements de sécurité
SPC	Services partagés Canada
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Table des matières

1.	Introduction.....	3
1.1	Objet et portée	3
1.2	Contexte	3
1.3	Exigences	4
1.4	Contrôles de sécurité suggérés	5
1.5	Conseils en matière de mise en œuvre	6
1.6	Renseignements supplémentaires	8
2.	Références	10
	Appendice A – Événements recommandés à journaliser.....	11

Liste des tableaux

Tableau 1-1	Exigences	4
Tableau 1-2	Contrôles de sécurité suggérés	6
Tableau A-1	Événements recommandés à journaliser.....	11

1. Introduction

1.1 Objet et portée

Afin de renforcer la sécurité et accroître la protection des réseaux, il est nécessaire de surveiller, détecter et analyser les incidents de sécurité au moyen de l'analyse des données des journaux. Afin d'y arriver, la journalisation des événements doit être activée pour divers éléments dans l'ensemble de l'environnement.

Ce document présente une stratégie générale pour configurer la journalisation des événements qui sera subséquemment acheminée à un système centralisé de journalisation des événements et des renseignements de sécurité du GC.

1.2 Contexte

À la lumière d'un environnement de menaces de plus en plus hostile, et afin de répondre aux incidents qui surviennent lors des attaques, le GC doit améliorer la collecte, la gestion et l'analyse des journaux d'audit des événements qui pourraient aider à détecter les attaques, à déterminer leur portée, à les comprendre ou à en reprendre.

Selon la définition du National Institute of Standards and Technology (NIST), « un événement est toute occurrence observable dans un système ou un réseau. » Ces événements sont consignés dans les journaux, qui contiennent un registre des événements qui se produisent à l'intérieur d'un bien ou d'un réseau. Les données des journaux peuvent permettre d'assurer la responsabilisation des personnes, de reconstruire les événements, de détecter ou prévenir les intrusions et de cerner les problèmes. Un ou plusieurs événements analysés dans le contexte de la sécurité peuvent déclencher un incident de sécurité de la TI. Le Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC [1] définit un incident de sécurité de la TI comme « tout événement (ou série d'événements), acte, omission ou situation qui a abouti à un compromis.... »

Afin de répondre rapidement et efficacement aux attaques et appuyer la gestion des incidents, les journaux doivent comporter suffisamment de renseignements pour déterminer les événements qui se sont produits ainsi que qui ou quoi les a produits. Sans des journaux d'audit exhaustifs, une attaque peut passer inaperçue pendant longtemps et les dommages particuliers causés pourraient être irréversibles. Puisque chaque système d'exploitation, application et appareil réseau tient un journal des événements, il est important de trouver l'équilibre approprié et le niveau de base de journalisation requis dans toute l'entreprise.

1.3 Exigences

Le tableau ci-dessous comporte des exigences provenant de diverses références du GC.

Tableau 1-1 Exigences

Point	Exigences	Référence
1.	Les pratiques relatives à la gestion des événements liés à la sécurité sont définies, documentées, mises en œuvre et tenues à jour afin d’assurer la surveillance, la réponse et le signalement des menaces, des vulnérabilités, des incidents et d’autres événements liés à la sécurité, et de veiller à ce que de telles activités soient coordonnées de façon efficace dans le ministère, avec les partenaires et dans l’ensemble du gouvernement, ce qui permet de gérer les incidences possibles, d’appuyer la prise de décisions et de permettre la mise en œuvre des mesures correctives.	Politique sur la sécurité du gouvernement (PSG) [2], A.7
2.	Créer, protéger et conserver les journaux et les dossiers d’audit des systèmes d’information pour permettre la surveillance, l’analyse, l’examen et la mise en œuvre des mesures correctives et l’établissement de rapports sur celles-ci, au besoin, pour chaque système et conformément aux pratiques ministérielles.	Directive sur la gestion de la sécurité (DGS) [3], B.2.3.8
3.	Analyser les journaux et les dossiers d’audit des systèmes d’information; Examiner les résultats des évaluations de la surveillance des systèmes, des tests et des analyses après événement; Prendre des mesures préventives, réactives et correctives pour remédier aux lacunes et veiller à ce que les pratiques et les mesures de sécurité de la TI continuent de répondre aux besoins du ministère.	DGS, B.2.7.1, B.2.7.2, B.2.7.3, B.2.7.4

Point	Exigences	Référence
4.	<p>La surveillance continue des événements et des performances du système et l'inclusion d'une fonction de journal d'audit de sécurité à tous les systèmes d'information, facilite la détection d'incidents en appui à la prestation continue de services. Il est primordial qu'un niveau adéquat de consignation et de suivi soit configuré pour la portée des services infonuagiques qui découlent de la responsabilité du GC. Ces documents permettront :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'activer la détection rapide des activités suspectes; • de faciliter l'évaluation des incidents de sécurité et la réponse à ceux-ci; • d'appuyer l'audit. <p>Ces mesures s'étendent également aux Fournisseurs de services infonuagiques (FSI) qui doivent surveiller continuellement les éléments des services fondés sur l'informatique en nuage qui relève de leur domaine de responsabilité.</p> <p>Les politiques en matière de conservation pour la fonction de journal d'audit doivent être établies conformément aux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • outil générique d'évaluation pour la technologie de l'information de Bibliothèque et Archives Canada; • autres normes et exigences ministérielles. 	Orientation sur l'utilisation sécurisée des services commerciaux d'informatique en nuage : Avis de mise en œuvre de la Politique sur la sécurité (AMOPS) 2017-01 [4], Section 6.3.1 Surveillance des systèmes d'information
5.	La deuxième phase, Détection et évaluation, consiste à détecter les événements de cybersécurité potentiels, y compris les incidents de cybersécurité confirmés, par la surveillance des diverses sources d'information (ce qui comprend les solutions logicielles et le matériel des ministères et du reste du GC) et par l'établissement de rapports par les ministères et organismes concernés.	Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC [1]
6.	Pour prévenir les compromis d'actifs et d'infrastructures connectés à Internet, les organismes devraient désactiver tous les ports et les services non essentiels et supprimer les comptes inutiles. L'audit au niveau de l'organisme et les solutions antivirus sont des éléments clés de toute configuration sécuritaire.	10 meilleures mesures de sécurité des TI du Centre canadien pour la cybersécurité (CCC), no 4 [5]
7.	Surveiller les alertes du système de protection contre les intrusions basées sur l'hôte SPIH et l'enregistrement des informations fourniront des indications précoces sur les intrusions.	10 meilleures mesures de sécurité des TI du CCC, no 8 [5]

1.4 Contrôles de sécurité suggérés

Voici une sélection des contrôles de sécurité suggérés dans le document du Cadre de gestion des risques liés à la sécurité des TI du CCC (ITSG-33) [6] qui sont liés à la journalisation et à la surveillance.

Tableau 1-2 Contrôles de sécurité suggérés

Contrôle de sécurité	Nom	Contrôle de sécurité	Nom
AC-5	Séparation des tâches	AU-12	Génération d'enregistrements d'audit
AU-2	Événements vérifiables	AU-14	Audit des sessions
AU-3	Contenu des enregistrements d'audit	CA-7	Surveillance continue
AU-4	Capacité de stockage des audits	IR-4	Traitement des incidents
AU-5	Intervention en cas d'échecs d'audit	IR-5	Surveillance des incidents
AU-6	Examen, analyse et rapports d'audit	PE-6	Surveillance de l'accès physique
AU-7	Réduction des audits et génération de rapports	RA-3	Évaluation des risques
AU-8	Estampilles temporelles	RA-5	Surveillance des vulnérabilités
AU-9	Protection des renseignements d'audit	SI-4	Surveillance des systèmes d'information
AU-11	Conservation des enregistrements d'audit		

1.5 Guide de mise en œuvre

Les conseils suivants en matière de mise en œuvre devraient être considérés :

1.5.1 Audit et responsabilisation

La fonction de sécurité de la TI de l'organisation met de l'avant une politique organisationnelle de contrôle de l'audit et de la responsabilisation qui, à tout le moins, doit aborder les éléments suivants :

- A. l'organisation doit élaborer un processus d'audit et de responsabilisation. Le processus d'audit et de responsabilisation doit aborder l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles, la surveillance de la conformité et les sanctions pour la non-conformité. [AU-1]
- B. examination et analyse des enregistrements d'audit du système d'information chaque semaine ou plus souvent pour déceler toute indication d'activités inappropriées ou inhabituelles et faire part de ces constatations aux représentants organisationnels déterminés. [AU-6]

Le processus d'audit et de responsabilisation du système d'information ministériel individuel doit, à tout le moins, aborder les éléments suivants :

- A. des enregistrements d'audit en ligne de 90 jours (disponibles) pour appuyer les enquêtes après coup sur les incidents de sécurité et satisfaire aux exigences réglementaires et organisationnelles de conservation de l'information¹. [AU-11]
- B. Les journaux d'audit doivent être stockés à un emplacement central (journalisation centralisée). Des mesures de protection qui permettent de veiller à ce que les fichiers de journalisation ne soient pas trafiqués doivent être utilisées. [AU-11]
- C. Tous les journaux d'audit doivent utiliser la norme de temps par défaut de temps universel coordonné (UTC). [AU-8]
- D. Tous les systèmes et les réseaux ministériels doivent utiliser une source de temps de confiance qui offre une heure et une date exactes. [AU-8]

1.5.2 Journal d'audit de sécurité

Les directives ci-après sont fondées sur les recommandations du Australian 2019 Information Security Manual [7].

Les types d'événements suivants doivent être consignés et envoyés au service de journalisation centralisé : [AU-2, AU-12]

- toutes les opérations privilégiées;
- les tentatives échouées d'élever des privilèges;
- les alertes et les défaillances du système relatives à la sécurité;
- l'ajout, la suppression et la modification des permissions d'utilisateurs et de groupes;
- les tentatives d'accès non autorisées aux systèmes et aux fichiers critiques;
- les ouvertures de session par authentification;
- les tentatives échouées d'ouverture de session par authentification;
- les fermetures de session par authentification;
- les événements associés à un appareil de sécurité (pare-feu, routeur, systèmes de détection des intrusions).

Chaque événement ou journal devrait couvrir les renseignements suivants : [AU-3]

- la date et l'heure de l'événement;
- les utilisateurs ou les processus pertinents;
- la description de l'événement;
- la réussite ou l'échec de l'événement;
- la source de l'événement (par exemple, le nom de l'application);
- l'emplacement et l'identification de l'équipement de TI.

¹ Le stockage hors ligne doit respecter les exigences réglementaires et organisationnelles en matière de conservation des renseignements.

L'appendice A offre une liste proposée d'éléments de configuration pour les événements recommandés à journaliser pour diverses sources d'événements.

1.5.3 Protéger l'information des journaux

Les installations de journalisation et l'information des journaux doivent être protégées contre l'altération et l'accès non autorisé. Les journaux des administrateurs et des opérateurs sont souvent ciblés pour effacer les pistes des activités.

Les contrôles communs pour protéger l'information des journaux comprennent les suivants :

- vérifier que les pistes d'audit sont activées et en fonction pour les composantes du système;
- veiller à ce que seules les personnes qui ont un besoin associé à leur travail soient en mesure de consulter les fichiers de pistes d'audit;
- confirmer que les fichiers actuels de pistes d'audit sont protégés des modifications non autorisées au moyen de mécanismes de contrôle de l'accès, d'une séparation physique ou d'une séparation du réseau;
- veiller à ce que les fichiers actuels de pistes d'audit soient rapidement sauvegardés sur un serveur central des journaux ou un support qui est difficile de modifier;
- vérifier que les journaux de technologies accessibles de l'extérieur (par exemple, le réseau sans fil, les pare-feu, le système de noms de domaine [DNS], les courriels) sont transférés ou copiés sur un serveur central de journaux ou un support sécurisés;
- utiliser un logiciel de surveillance de l'intégrité des fichiers ou de détection des changements pour les journaux en examinant les paramètres du système et les fichiers surveillés, ainsi que les résultats des activités de surveillance;
- obtenir et examiner les politiques et les procédures en matière de sécurité afin de vérifier qu'elles comportent des procédures pour examiner les journaux de sécurité au moins chaque jour et exiger un suivi des exceptions;
- vérifier que les examens réguliers des journaux sont effectués pour toutes les composantes du système;
- veiller à ce que les politiques et les procédures en matière de sécurité comportent des politiques de conservation des journaux d'audit et exigent la conservation des journaux d'audit pour une certaine période, déterminée en fonction des exigences opérationnelles et de conformité.

1.6 Renseignements supplémentaires

1.6.1 Windows

Des conseils supplémentaires concernant les environnements Windows sont disponibles dans les documents suivants :

- NSA's Spotting the Adversary with Windows Event Log Monitoring (août 2015) (en anglais) [8] - Ce document présente la collecte des journaux d'événements importants des postes de travail Windows et leur stockage dans un emplacement central pour faciliter la recherche et la surveillance de l'état des réseaux. Le point focal concerne les administrateurs dans la configuration de la collecte centralisée des journaux des événements. On recommande un

ensemble fondamental d'événements à recueillir sur un réseau d'entreprise au moyen des stratégies de groupe et des outils intégrés déjà disponibles dans le système d'exploitation (SE) Microsoft Windows.

- Meilleures pratiques pour la sécurisation d'Active Directory [9] – Ce document porte sur plusieurs sujets allant de la défense contre différentes attaques sur les installations Active Directory à la recommandation d'une liste exhaustive d'événements à surveiller dans un domaine.
- National Cyber Security Centre's Introduction to Logging for Security Purposes (en anglais) [10] – Cette orientation aidera à concevoir une approche de journalisation qui permettra de répondre à certaines des questions typiques posées lors d'un incident cybernétique, comme :
 - Que s'est-il passé?
 - Quelles sont les répercussions?
 - Quelle devrait être la prochaine étape?
 - Les mesures de reprise après incident ont-elles été efficaces?
 - Nos contrôles de sécurité fonctionnent-ils bien?

1.6.2 Nuage

Les approches à la surveillance de la sécurité du nuage public ont des similarités et des différences par rapport à celles des environnements de réseaux traditionnels. Des menaces propres à l'infonuagique existent, mais il est plus probable que les organisations aient à faire face aux menaces traditionnelles qui touchent leur environnement infonuagique et aux menaces infonuagiques qui touchent leur environnement de TI traditionnel.

La surveillance des événements dans un système infonuagique requiert une combinaison d'outils traditionnels, comme la Gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM) ou la prévention de la perte de données (PPD), et d'outils infonuagiques, comme les courtiers de sécurité de l'accès au nuage (CSAN), la gestion de la posture de sécurité infonuagique (GPSI) ou les plateformes de protection de la charge de travail infonuagique (PPCTI), afin de couvrir les besoins en détection.

Des conseils supplémentaires pour trois environnements infonuagiques communs sont disponibles dans les documents suivants :

- Journalisation et audit d'Azure [11] – Azure offre un large éventail d'options configurables d'audit de sécurité et de journalisation pour vous aider à cerner les lacunes de vos stratégies et mécanismes de sécurité. Cet article traite de la génération, de la collecte et de l'analyse de journaux de sécurité dans les services hébergés sur Azure.
- Amazon Web Services (AWS) [12] – Amazon CloudWatch Logs permet de surveiller, de stocker aux fichiers journaux à partir des instances Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2), AWS CloudTrail, Route 53 et d'autres sources, et d'y accéder.
- Plateforme infonuagique de Google [13] – Les journaux d'audit du nuage permettent aux équipes de sécurité de maintenir les pistes d'audit dans la plateforme infonuagique de Google (PIG). Avec cet outil, les entreprises peuvent obtenir le même niveau de transparence par rapport aux activités administratives et aux accès aux données dans Google Cloud Platform que les environnements sur

place. Chaque activité administrative est enregistrée dans une piste d'audit renforcée toujours active qui ne peut pas être désactivée par un agent malhonnête.

2. Références

- [1] Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « GC Plan de gestion des événements de cybersécurité du gouvernement du Canada », [en ligne]. Disponible : <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/acces-information-protection-reseignements-personnels/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>.
- [2] Gouvernement du Canada, « Politique sur la sécurité du gouvernement », juillet 2019.
- [3] Gouvernement du Canada, « Directive sur la gestion de la sécurité », juillet 2019.
- [4] Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « Orientation sur l'utilisation sécurisée des services commerciaux d'informatique en nuage : Avis de mise en œuvre de la Politique sur la sécurité », novembre 2017.
- [5] Centre canadien pour la cybersécurité, « Les 10 mesures de sécurité des TI visant à protéger les réseaux Internet et l'information du gouvernement du Canada », novembre 2014.
- [6] Centre canadien pour la cybersécurité, « La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie (ITSG-33) », 2012.
- [7] Australian Government, « Guidelines for System Monitoring » (en anglais), [en ligne]. Disponible : <https://www.cyber.gov.au/ism>.
- [8] National Security Agency, « Spotting the Adversary with Windows Event Log Monitoring (version 2) » (en anglais), 2015. [en ligne]. Disponible : <https://apps.nsa.gov/iaarchive/library/reports/spotting-the-adversary-with-windows-event-log-monitoring.cfm>.
- [9] Microsoft, « Meilleures pratiques pour la sécurisation d'Active Directory ». Disponible : <https://docs.microsoft.com/fr-ca/windows-server/identity/ad-ds/plan/security-best-practices/best-practices-for-securing-active-directory>.
- [10] National Cyber Security Centre, « Introduction to logging for security purposes » (en anglais), juillet 2018. [en ligne]. Disponible : <https://www.ncsc.gov.uk/guidance/introduction-logging-security-purposes>.
- [11] Microsoft, « Journal de sécurité et audit Azure », janvier 2019. [en ligne]. Disponible : <https://docs.microsoft.com/fr-ca/azure/security/fundamentals/log-audit>.
- [12] Amazon Web Services, « What Is Amazon CloudWatch Logs? », [en ligne]. Disponible : <https://docs.aws.amazon.com/AmazonCloudWatch/latest/logs/WhatIsCloudWatchLogs.html>.
- [13] Google, « Cloud Audit Logs », [en ligne]. Disponible : <https://cloud.google.com/audit-logs/>.

Appendice A – Événements recommandés à journaliser

Tableau A-1 Événements recommandés à journaliser

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Infrastructure réseau	<ol style="list-style-type: none"> Si les listes de contrôle d'accès (LCA) sont activées et que le périphérique filtre le trafic : <ol style="list-style-type: none"> Action (refuser, supprimer) Interface Adresse IP et port de source Adresse IP et port de destination Type de protocole Numéro de règle déclenché Connexions des administrateurs Changements à la configuration Santé et performance des systèmes Données Netflow
Pare-feux	<ol style="list-style-type: none"> Action (refuser, supprimer) Interface de pare-feu sur laquelle le paquet a été vu Adresse IP et port de source Adresse IP et port de destination Protocole Traduction d'adresses réseau (NAT) Nom de la règle État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration)
Journaux NAT	<ol style="list-style-type: none"> Protocole Adresses locales et globales internes et numéros de port Adresses locales et globales externes et numéros de port
DHCP	<ol style="list-style-type: none"> Renseignements sur le bail du protocole DHCP Adresse MAC
Système DNS (Domain Name System)	<ol style="list-style-type: none"> Erreurs d'événements DNS Statistiques des domaines source et de destination (à déterminer) Types DNS Adresse IP et port de source Adresse IP et port de destination
IDS/IPS	<ol style="list-style-type: none"> Adresse IP et port de source Adresse IP et port de destination Signature déclenchée et détails connexes (signature, anomalie ou seuil de vitesse) Type d'événement et de catégorie Fichiers, répertoires ou magasins de données (hôte uniquement) État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration)

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Filtrage du contenu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Expéditeur 3. Destinataire 4. Objet 5. Partenaire 6. Adresse IP et port de source 7. Adresse IP et port de destination 8. Stratégies ayant échoué et valeurs réelles qui ont provoqué l'échec 9. Mises à jour des stratégies de filtrage du contenu 10. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration, mises à jour)
Prévention de la perte des données	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Expéditeur 3. Destinataire 4. Partenaire 5. Objet 6. Identité ou identificateur des fichiers 7. Stratégies ayant échoué et valeurs réelles qui ont provoqué l'échec 8. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration, mises à jour)
Anti-pourriel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Adresse IP et port de source 3. Objet 4. Règle déclenchée 5. Description du pourriel ou de la mesure 6. Identité ou identificateur des fichiers 7. S'il est détecté dans le courriel, l'expéditeur et le destinataire prévu du pourriel 8. Description de la mesure prise contre le pourriel (rejet, réacheminement, mise en quarantaine, abandon) 9. Mises à jour des signatures et mises à jour des listes noires de pourriel 10. Récupérer les événements de message et de pièce jointe 11. Modifications du dictionnaire de pourriel 12. Événements de filtrage de pourriel 13. Événements du service de réputation IP de l'expéditeur 14. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration, mises à jour)

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Antivirus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Adresse IP et port de source 3. Objet 4. ID de message 5. Description de la mesure ou du code malveillant 6. Identité ou identificateur des fichiers 7. S'il est détecté dans un message électronique, l'expéditeur et le destinataire prévu du code malveillant 8. Description de l'action menée contre le code malveillant (nettoyage, quarantaine, suppression) 9. Mises à jour des signatures 10. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration, mises à jour)
Protection contre les maliciels fondée sur les comportements	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Adresse IP et port de source 3. Adresse IP et port de destination 4. Objet 5. ID de message, le cas échéant 6. Description de la mesure ou du code malveillant 7. Identité ou identificateur des fichiers 8. S'il est détecté dans un message électronique, l'expéditeur et le destinataire prévu du code malveillant 9. Description de l'action menée contre le code malveillant (nettoyage, quarantaine, suppression) 10. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration, mises à jour)
Vérificateur d'intégrité	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fichier modifié 2. Processus 3. Nom d'utilisateur
Évaluation de la vulnérabilité	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Nom, adresse IP et système d'exploitation 3. Ports ouverts 4. Applications installées 5. Vulnérabilités dans les applications installées 6. Source de la vulnérabilité 7. État du système (utilisation des ressources, performance, changements à la configuration)
Filtres de contenu Web/Proxy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Adresse IP et port de source 3. Adresse IP et port de destination 4. Noms d'utilisateur 5. Catégories d'adresse URL 6. Adresses URL (Uniform Resource Locator) autorisées ou restreintes 7. Description de la restriction de l'adresse URL 8. Détails du courriel (date, heure, destinataire, expéditeur, date, objet, reçu de, etc.), le cas échéant

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Passerelle du réseau privé virtuel (RPV)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Date et heure 2. Adresse IP et port de source dans le tunnel crypté 3. Adresse IP et port de destination dans le tunnel crypté 4. Information d'authentification 5. Changement d'état des connexions ou du tunnel 6. Validation du certificat du RPV
Systèmes d'exploitation	<p>Les événements de sécurité devraient être journalisés localement sur le système. Les événements supplémentaires peuvent être journalisés au besoin, par exemple pour le dépannage.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Authentification des utilisateurs : <ol style="list-style-type: none"> a. Connexion (réussite et échec) b. Tentatives d'obtenir un accès privilégié (réussite et échec) 2. Accès des utilisateurs et des administrateurs aux composants et applications du système d'exploitation : <ol style="list-style-type: none"> a. Accès aux fichiers et aux objets b. Accès au journal d'audit (réussite et échec) c. Accès au système (échec) 3. Performance et caractéristiques opérationnelles du système : <ol style="list-style-type: none"> a. Utilisation des ressources, état des processus b. Événements du système c. Modifications de l'état des services (par exemple, démarré, arrêté) d. Échecs et redémarrages des services 4. Configuration du système <ol style="list-style-type: none"> a. Modifications de la configuration de la sécurité (réussite et échec) b. Journal d'audit effacé c. Modifications des comptes d. Gestion des utilisateurs ou des groupes 5. Accès aux fichiers : <ol style="list-style-type: none"> a. Transfert de données vers un support externe

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Système de virtualisation	<ol style="list-style-type: none"> 2. Authentification des utilisateurs : <ol style="list-style-type: none"> a. Connexion (réussite et échec) b. Tentatives d'obtenir un accès privilégié (réussite et échec) 3. Accès des utilisateurs et des administrateurs/racine et actions des composants et applications : <ol style="list-style-type: none"> a. Accès aux fichiers et aux objets b. Accès au journal d'audit (réussite et échec) c. Accès au système (échec) 4. Performance et caractéristiques opérationnelles du système : <ol style="list-style-type: none"> a. Utilisation des ressources, état des processus b. Événements du système c. Modifications de l'état des services (par exemple, démarré, arrêté) 5. Configuration du système : <ol style="list-style-type: none"> a. Modifications de la configuration de la sécurité (réussite et échec) b. Modifications de l'hyperviseur c. Modifications des machines virtuelles (MV) d. Modifications apportées dans les MV e. Journal d'audit effacé 6. Création et déploiement de MV 7. Migration des machines virtuelles (par exemple, systèmes source et cible, temps, autorisation) 8. Création et suppression d'objets système
Logiciels commerciaux prêts à l'emploi (LCPE)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Authentification de l'utilisateur (réussite et échec) 2. Utilisation des applications par les utilisateurs et les administrateurs : <ol style="list-style-type: none"> a. Accès aux fichiers et aux objets b. Accès au journal d'audit (réussite et échec) c. Accès au système (échec) d. Transactions d'application (accès aux pages Web, envoi/réception de courriels, transfert de fichiers achevé, événements d'application, requêtes de base de données) 3. Journaux de transactions 4. Performance et caractéristiques opérationnelles du système : <ol style="list-style-type: none"> a. Utilisation des ressources b. État des processus c. Erreurs (validation d'entrée, opérations non autorisées) d. Événements du système e. Modifications de l'état des services (par exemple, démarré, arrêté) 5. Configuration de l'application

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Applications personnalisées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Authentification de l'utilisateur (réussite et échec) 2. Accès utilisateur aux composants d'application : <ol style="list-style-type: none"> a. Accès aux fichiers et aux objets b. Accès au journal d'audit (réussite et échec) c. Accès au système (échec) d. Transactions d'application 3. Journaux de transactions 4. Performance et caractéristiques opérationnelles du système : <ol style="list-style-type: none"> a. Utilisation des ressources b. Erreurs (validation d'entrée, opérations non autorisées) et codes de sortie c. État des processus d. Modifications de l'état des services (par exemple, démarré, arrêté) 5. Configuration de l'application 6. Renseignements sur l'utilisation, s'il y a lieu 7. Événements de demande et de réponse de l'utilisateur, s'il y a lieu
Applications Web	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentative d'accès refusée 2. Incidence et tous messages d'erreur 3. Requêtes de recherche lancées par les utilisateurs
Bases de données	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accès à des renseignements particulièrement importants 2. Ajout de nouveaux utilisateurs, particulièrement d'utilisateurs privilégiés 3. Toute requête contenant des commentaires 4. Toute requête contenant plusieurs requêtes intégrées 5. Toute alerte ou toute défaillance d'une requête ou d'une base de données 6. Tentatives d'élever les privilèges 7. Tentative d'accès réussie ou non 8. Changements apportés à la structure de la base de données 9. Changements apportés aux rôles des utilisateurs ou aux permissions de la base de données 10. Actions de l'administrateur de la base de données 11. Ouvertures et fermetures de session avec la base de données 12. Modifications des données 13. Utilisation de commandes exécutables.

Source de l'événement	Événements recommandés à journaliser
Environnements infonuagiques	<p>Presque toutes les attaques réussies sur les services infonuagiques découlent d'erreurs de configuration de la part des clients. Gardant cela à l'esprit, la journalisation et la surveillance devraient se concentrer sur les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toute activité dans les comptes « Breakglass » (lesquels ne devraient jamais être utilisés) 2. Changements aux politiques d'accès conditionnel 3. Changements aux politiques d'environnement (par exemple, abonnement d'Azure, services d'AWS, solutions de Google, etc.) dans les journaux d'administration 4. Changements dans les rôles privilégiés 5. Changements dans le réseau virtuel (vnet) 6. Suppression des verrous de suppression¹ 7. Changements aux stratégies de journalisation 8. Changements à la gestion des identités privilégiées (PIM) et à la protection des identités 9. Changements aux règles d'alerte (auditer l'auditeur) 10. Changements à la gestion des coffres de clés et des clés 11. Journaux d'API 12. Journaux d'accès au stockage 13. Écarts de référence pour les couches d'application de production 14. Écarts de référence pour les couches de données de production

¹ Verrous de ressources et d'objets qui empêchent la suppression accidentelle d'une ressource virtuelle.

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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> 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?

☒ No
Non ☐ Yes
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?

☒ No
Non ☐ Yes
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



RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ



CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL



SECRET
SECRET



TOP SECRET
TRÈS SECRET



TOP SECRET - SIGINT
TRÈS SECRET - SIGINT



NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL



NATO SECRET
NATO SECRET



COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRÈS SECRET



SITE ACCESS
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?

☒ No
Non ☐ Yes
Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?

Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

☒ No
Non ☐ Yes
Oui

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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
Non ☒ Yes
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?

☒ No
Non ☐ Yes
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?

☒ No
Non ☐ Yes
Oui

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

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
Non ☒ Yes
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?

☒ No
Non ☐ Yes
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	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens		✓														
Production																
IT Media / Support TI		✓														
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).

PIÈCE JOINTE 2.1

DONNÉES VOLUMÉTRIQUES DU RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE (RSSFP)

Données de 2016-2018

Avertissement : les données historiques sur le volume d'activités et de transactions du RSSFP dans cette annexe ont été fournies aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans ce document ne représente pas un engagement de la part du Canada à faire en sorte que son utilisation future des services décrits dans l'appel d'offres correspondra à ces données. Le Canada n'accepte aucune responsabilité pour les écarts ou les variations entre les données dans cette annexe et les exigences en ressource actuelles, les décisions ou les demandes à être traitées dans le cadre de ce contrat.

Table des matières

- Remarques générales
- Glossaire des termes
- Graphique 1. Population de membres du RSSFP, par groupe de membres et type de régime, 2016-2018
- Graphique 2. Population de membres du RSSFP, par groupe de membres et type de couverture, 2016-2018
- Graphique 3. Population de membres du RSSFP, par groupe de membres et type de garantie-hospitalisation, 2016-2018
- Graphique 4. Population de membres du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de membres et niveau de couverture, 2016
- Graphique 5. Population de membres du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de membres et niveau de couverture, 2017
- Graphique 6. Population de membres du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de membres et niveau de couverture, 2018
- Graphique 7. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de membres et genre, 2016
- Graphique 8. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de membres et genre, 2017
- Graphique 9. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de membres et genre, 2018
- Graphique 10. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de régime et niveau de couverture, 2016
- Graphique 11. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de régime et niveau de couverture, 2017
- Graphique 12. Population de membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de régime et niveau de couverture, 2018
- Graphique 13. Population de membres du RSSFP avec protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2016
- Graphique 14. Population de membres du RSSFP avec protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2017
- Graphique 15. Population de membres du RSSFP avec protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2018
- Graphique 16. Population de membres du RSSFP avec protection totale, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2016
- Graphique 17. Population de membres du RSSFP avec protection totale, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2017
- Graphique 18. Population de membres du RSSFP avec protection totale, par tranche d'âge, groupe de membres et niveau de couverture, 2018
- Graphique 19. Population de membres du RSSFP Anciens combattants Canada (ACC), 2016-2018
- Graphique 20. Population couverte par le RSSFP, par membres et groupe de participants, 2016-2018
- Graphique 21. Population couverte par le RSSFP, par groupe de membres, type de régime, groupe de participant et genre, 2016
- Graphique 22. Population couverte par le RSSFP, par groupe de membres, type de régime, groupe de participant et genre, 2017

Table des matières

- Graphique 23. Population couverte par le RSSFP, par groupe de membres, type de régime, groupe de participant et genre, 2018
- Graphique 24. Population de membres du RSSFP couverts, par groupe d'âge, groupe de participants et genre, 2016
- Graphique 25. Population de membres du RSSFP couverts, par groupe d'âge, groupe de participants et genre, 2017
- Graphique 26. Population de membres du RSSFP couverts, par groupe d'âge, groupe de participants et genre, 2018
- Graphique 27. Population de demandeurs du RSSFP, par type d'avantages, 2016-2018
- Graphique 28. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de participants et niveau de couverture, 2016
- Graphique 29. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de participants et niveau de couverture, 2017
- Graphique 30. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de participants et niveau de couverture, 2018
- Graphique 31. Population de membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2016
- Graphique 32. Population de membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2017
- Graphique 33. Population de membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2018
- Graphique 34. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de membre et type d'avantage, 2016
- Graphique 35. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de membre et type d'avantage, 2017
- Graphique 36. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de membre et type d'avantage, 2018
- Graphique 37. Dépenses du RSSFP, par type d'avantage et type de dépense, 2016-2018
- Graphique 38. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par type d'avantage, 2016
- Graphique 39. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par type d'avantage, 2017
- Graphique 40. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par type d'avantage, 2018
- Graphique 41. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de régime et niveau de couverture, 2016
- Graphique 42. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de régime et niveau de couverture, 2017
- Graphique 43. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de régime et niveau de couverture, 2018
- Graphique 44. Dépenses et nombre de services de la population de membres du RSSFP avec protection totale par type d'avantage, 2018

Table des matières

- Graphique 45. Dépenses en médicaments du RSSFP et nombre de services payés, par classe thérapeutique, 2016-2018
- Graphique 46. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2016
- Graphique 47. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2017
- Graphique 48. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2018
- Graphique 49. Les 25 principales fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2016
- Graphique 50. Les 25 principales fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2017
- Graphique 51. Les 25 principales fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2018
- Graphique 52. Dépenses et nombre de services payés en praticien paramédical du RSSFP, par type de praticien, 2016-2018
- Graphique 53. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande, 2016
- Graphique 54. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande, 2016
- Graphique 55. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande, 2016
- Graphique 56. Statistiques sur le nombre de lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2016
- Graphique 57. Statistiques sur le nombre de lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2017
- Graphique 58. Statistiques sur le nombre de lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2018
- Graphique 59. Nombre de services du RSSFP, par type d'avantages et statut de la demande, 2016-2018
- Graphique 60. Services facturables du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de participant et genre, 2016
- Graphique 61. Services facturables du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de participant et genre, 2017
- Graphique 62. Services facturables du RSSFP, par province/territoire, type de régime, groupe de participant et genre, 2018
- Graphique 63. Nombre de services facturables du RSSFP, pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées, par type de transaction, 2016
- Graphique 64. Nombre de services facturables du RSSFP, pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées, par type de transaction, 2017
- Graphique 65. Nombre de services facturables du RSSFP, pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées par type de transaction, 2018
- Graphique 66. Les 15 principaux rejets de demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2016
- Graphique 67. Les 15 principaux rejets de demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2017
- Graphique 68. Les 15 principaux rejets de demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2018
- Graphique 69. Les 15 principaux rejets de demandes électroniques du RSSFP, par raison, 2016

Table des matières

- Graphique 70. Les 15 principaux rejets de demandes électroniques du RSSFP, par raison, 2017
- Graphique 71. Les 15 principaux rejets de demandes électroniques du RSSFP, par raison, 2018
- Graphique 72. Proportion de demandes de services de pharmacie du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2016
- Graphique 73. Proportion de demandes de services de pharmacie du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2017
- Graphique 74. Proportion de demandes de services de pharmacie du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2018
- Graphique 75. Proportion de demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2016
- Graphique 76. Proportion de demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2017
- Graphique 77. Proportion de demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2018
- Graphique 78. Nombre de demandes de médicaments, par paiement direct, par type de demande et mois, 2016
- Graphique 79. Nombre de demandes de médicaments, par paiement direct, par type de demande et mois, 2017
- Graphique 80. Nombre de demandes de médicaments, par paiement direct, par type de demande et mois, 2018
- Graphique 81. Statistiques sur les services numériques du RSSFP, par mois, 2018
- Graphique 82. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels par centres d'appels, langues et mois, 2016
- Graphique 83. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels par centres d'appels, langues et mois, 2017
- Graphique 84. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels par centres d'appels, langues et mois, 2018
- Graphique 85. Nombre d'appels d'avantages terminées dans le RSSFP, par type, 2016-2018
- Graphique 86. Nombre d'appels de couvertures terminées dans le RSSFP et nombre d'appels sans comité, par type, 2016-2018
- Graphique 87. Nombre de demandes du RSSFP enquêtés, par composante d'audit, 2016-2018
- Graphique 88. Fournisseurs de services de pharmacie enregistrés du RSSFP, 2016 - 2018

Remarques générales

1. Les statistiques démographiques sont mesurées en date du 31 décembre de chaque année.
2. Les statistiques de demandes sont basées sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre) à moins d'indication contraire.
3. Les demandes numériques font référence aux demandes soumises par des membres par le portail Web ou l'application mobile.
4. Les membres des Forces canadiennes (FC) et de la Gendarmerie royale canadienne (GRC) sont comprises dans les comptes démographiques des membres et des membres couverts. Par contre, tel que mentionné dans la Directive du RSSFP, seulement leurs personnes à charge sont admissibles à la couverture et au remboursement des demandes dans le cadre du RSSFP.
5. Inconnu (âge, genre, province/territoire) : indique qu'il n'y a pas de renseignements sur l'enregistrement au moment que le rapport a été créé, principalement à la suite d'une adhésion préalable qui n'a pas été terminée par tous les membres.
6. La catégorie Étranger indique les membres qui vivent à l'extérieur du Canada.
7. Services hospitaliers I, II, III fait référence aux niveaux de couverture disponibles pour les services hospitaliers.

Glossaire des termes

- **Appels fermés sans comité** : les appels gérés administrativement sans être présentés au Comité des appels.
- **Service ou demande facturable** : tout service admissible à des frais administratifs pour lesquels l'entrepreneur peut facturer le RSSFP tel que stipulé dans le contrat.
- **FC** : membre des Forces armées canadiennes
- **Couverture avec protection totale** : la couverture offerte aux membres admissibles et à leurs personnes à charge admissibles qui résident à l'extérieur du Canada.
- **Admissibilité à la couverture** : critères requis afin qu'un membre soit considéré comme admissible dans le cadre du RSSFP.
- **Remboursement de la couverture** : situation où un membre demande un remboursement des contributions en raison d'un changement au statut (c'est-à-dire de famille à personne seule).
- **Service ou demande admissible** : un service soumis qui est couvert dans le cadre du RSSFP.
- **Service ou demande payé** : un service admissible qui est payé par le RSSFP. Le montant payé représente le montant payé après la demande du RSSFP et les règles de l'industrie comme la coordination des prestations, la coassurance et les prestations maximales.
- **GRC** : membres de la Gendarmerie royale canadienne.
- **Couverture rétroactive** : situation où un membre demande une modification rétroactive dans la couverture du RSSFP en raison d'un changement dans le statut (par exemple, une couverture familiale à individuelle).
- **Montant soumis** : montant total réclamé et soumis pour arbitrage.
- **Couverture avec protection supplémentaire** : couverture offerte aux membres admissibles et leurs personnes à charge admissibles qui sont couvertes par un régime d'assurance-maladie provincial ou territorial.

Graphique 1. Population de membres du RSSFP, par groupe de membres et type de régime, 2016-2018

Groupe de membres	2016			2017			2018		
	Suppl. ¹	Totale. ²	Total	Suppl. ¹	Totale ²	Total	Suppl. ¹	Totale ²	Total
Employés	269 138	2 422	271 560	279 469	2 526	281 995	293 499	2 362	295 861
Retraités	316 035	1 324	317 359	322 811	1 373	324 184	330 463	1 435	331 898
FC	43 494	1 175	44 669	43 946	1 327	45 273	44 075	1 383	45 458
GRC	18 380	68	18 448	18 327	73	18 400	18 271	67	18 338
Total	647 047	4 989	652 036	664 553	5 299	669 852	686 308	5 247	691 555

1. Couverture avec Protection supplémentaire. Voir le glossaire des termes pour des renseignements additionnels.

2. Couverture avec Protection totale. Voir le glossaire des termes pour des renseignements additionnels.

Graphique 2. Nombre de Membres du RSSFP, par groupe de Membres et type de couverture, 2016-2018

Groupe de membres	2016			2017			2018		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
Employés	56 290	215 270	271 560	60 975	221 020	281 995	66 614	229 247	295 861
Retraités	122 316	195 043	317 359	125 720	198 464	324 184	130 811	201 087	331 898
FC	37	44 632	44 669	29	45 244	45 273	29	45 429	45 458
GRC	794	17 654	18 448	735	17 665	18 400	659	17 679	18 338
Total	179 437	472 599	652 036	187 459	482 393	669 852	198 113	493 442	691 555

Graphique 3. Population de membres du RSSFP, par groupe de membres et type de garantie-hospitalisation, 2016-2018

Groupe de membres	2016			2017			2018		
	Service hospitalier I	Service hospitalier II	Service hospitalier III	Service hospitalier I	Service hospitalier II	Service hospitalier III	Service hospitalier I	Service hospitalier II	Service hospitalier III
Employés	154 031	57 031	60 498	163 984	57 140	60 871	176 334	57 624	61 903
Retraités	186 037	89 692	41 630	191 078	90 939	42 167	196 791	92 231	42 876
FC	8 565	6 221	29 883	8 915	6 100	30 258	9 255	5 860	30 343
GRC	8 549	3 849	6 050	8 572	3 769	6 059	8 601	3 674	6 063
Total	357 182	156 793	138 061	372 549	157 948	139 355	390 981	159 389	141 185
% de la population totale	54,8 %	24,0 %	21,2 %	55,6 %	23,6 %	20,8 %	56,5 %	23,0 %	20,4 %

Graphique 4. Population de Membres du RSSFP par province/territoire, type de Régime, groupe de Membres et niveau de couverture, 2016

Province/Territoire	Employés			Retraités			FC			GRC			Nombre total de Membres		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
Colombie-Britannique	4 974	17 479	22 453	15 638	24 762	40 400	4	3 047	3 051	200	5 305	5 505	20 816	50 593	71 409
Alberta	3 291	11 502	14 793	7 442	14 831	22 273	0	3 703	3 703	78	2 453	2 531	10 811	32 489	43 300
Saskatchewan	933	4 881	5 814	2 443	4 537	6 980	0	292	292	39	1 189	1 228	3 415	10 899	14 314
Manitoba	1 880	7 894	9 774	4 493	7 493	11 986	2	1 707	1 709	32	852	884	6 407	17 946	24 353
Ontario	24 366	92 695	117 061	45 191	67 894	113 085	7	14 394	14 401	250	2 964	3 214	69 814	177 947	247 761
Québec	11 509	49 266	60 775	25 630	38 327	63 957	14	7 412	7 426	80	1 279	1 359	37 233	96 284	133 517
Nouveau-Brunswick	1 146	7 317	8 463	4 644	9 197	13 841	0	2 898	2 898	16	803	819	5 806	20 215	26 021
Nouvelle-Écosse	1 670	8 163	9 833	9 315	17 411	26 726	1	5 398	5 399	30	937	967	11 016	31 909	42 925
Île-du-Prince-Édouard	409	2 535	2 944	1 144	2 293	3 437	1	40	41	2	134	136	1 556	5 002	6 558
Terre-Neuve et Labrador	602	3 683	4 285	2 079	4 817	6 896	0	332	332	11	479	490	2 692	9 311	12 003
Yukon	78	317	395	132	246	378	0	3	3	6	113	119	216	679	895
Territoires du Nord-Ouest	1 086	3 640	4 726	279	541	820	0	120	120	6	153	159	1 371	4 454	5 825
Nunavut	49	165	214	19	47	66	0	3	3	8	90	98	76	305	381
Étranger	12	47	59	79	89	168	0	109	109	0	0	0	91	245	336
Inconnu	3 825	3 724	7 549	3 254	1 768	5 022	8	3 999	4 007	29	842	871	7 116	10 333	17 449
Total des Avantage Protection supplémentaire	55 830	213 308	269 138	121 782	194 253	316 035	37	43 457	43 494	787	17 593	18 380	178 436	468 611	647 047
Total des Avantages Protection totale	460	1 962	2 422	534	790	1 324	0	1 175	1 175	7	61	68	1 001	3 988	4 989
Total général	56 290	215 270	271 560	122 316	195 043	317 359	37	44 632	44 669	794	17 654	18 448	179 437	472 599	652 036

Graphique 5. Population de Membres du RSSFP, par province/territoire, type de Régime, groupe de Membres et niveau de couverture, 2017

Province/Territoire	Employés			Retraités			FC			GRC			Nombre total de membres		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
Colombie-Britannique	5 335	17 776	23 111	16 074	25 129	41 203	2	3 112	3 114	178	5 315	5 493	21 589	51 332	72 921
Alberta	3 583	11 938	15 521	7 767	15 034	22 801	0	3 872	3 872	77	2 561	2 638	11 427	33 405	44 832
Saskatchewan	1 045	4 981	6 026	2 520	4 606	7 126	0	305	305	35	1 234	1 269	3 600	11 126	14 726
Manitoba	2 166	8 193	10 359	4 642	7 598	12 240	1	1 721	1 722	32	836	868	6 841	18 348	25 189
Ontario	26 376	95 270	121 646	46 269	69 020	115 289	5	14 618	14 623	230	2 955	3 185	72 880	181 863	254 743
Québec	12 110	50 374	62 484	26 535	39 150	65 685	12	7 422	7 434	79	1 259	1 338	38 736	98 205	136 941
Nouveau-Brunswick	1 293	7 608	8 901	4 765	9 433	14 198	0	2 908	2 908	13	759	772	6 071	20 708	26 779
Nouvelle-Écosse	1 819	8 324	10 143	9 560	17 672	27 232	1	5 394	5 395	30	925	955	11 410	32 315	43 725
Île-du-Prince-Édouard	472	2 607	3 079	1 184	2 371	3 555	1	36	37	2	124	126	1 659	5 138	6 797
Terre-Neuve et Labrador	750	3 896	4 646	2 162	4 937	7 099	0	305	305	14	478	492	2 926	9 616	12 542
Yukon	92	333	425	142	253	395	0	3	3	5	110	115	239	699	938
Territoires du Nord-Ouest	1 076	3 613	4 689	304	569	873	0	131	131	6	158	164	1 386	4 471	5 857
Nunavut	56	184	240	14	49	63	0	2	2	4	80	84	74	315	389
Étranger	12	50	62	67	87	154	0	83	83	0	0	0	79	220	299
Inconnu	4 299	3 838	8 137	3 153	1 745	4 898	7	4 005	4 012	27	801	828	7 486	10 389	17 875
Total des Avantages Protection supplémentaire	60 484	218 985	279 469	125 158	197 653	322 811	29	43 917	43 946	732	17 595	18 327	186 403	478 150	664 553
Total des Avantages Protection totale	491	2 035	2 526	562	811	1 373	0	1 327	1 327	3	70	73	1 056	4 243	5 299
Total général	60 975	221 020	281 995	125 720	198 464	324 184	29	45 244	45 273	735	17 665	18 400	187 459	482 393	669 852

Graphique 6. Population de Membres du RSSFP par province/territoire, type de Régime, groupe de Membres et niveau de couverture, 2018

Province/Territoire	Employés			Retraités			FC			GRC			Nombre total de membres		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
Colombie-Britannique	5 726	18 148	23 874	16 694	25 420	42 114	2	3 118	3 120	158	5 385	5 543	22 580	52 071	74 651
Alberta	3 767	12 154	15 921	8 243	15 225	23 468	0	3 927	3 927	69	2 604	2 673	12 079	33 910	45 989
Saskatchewan	1 102	5 035	6 137	2 623	4 654	7 277	0	320	320	33	1 254	1 287	3 758	11 263	15 021
Manitoba	2 424	8 507	10 931	4 844	7 694	12 538	0	1 735	1 735	28	836	864	7 296	18 772	26 068
Ontario	28 770	98 553	127 323	47 934	69 875	117 809	4	14 458	14 462	209	2 904	3 113	76 917	185 790	262 707
Québec	13 096	52 459	65 555	27 667	39 887	67 554	13	7 499	7 512	77	1 237	1 314	40 853	101 082	141 935
Nouveau-Brunswick	1 479	8 220	9 699	5 002	9 642	14 644	0	2 868	2 868	12	741	753	6 493	21 471	27 964
Nouvelle-Écosse	1 999	8 566	10 565	9 956	17 755	27 711	1	5 325	5 326	32	919	951	11 988	32 565	44 553
Île-du-Prince-Édouard	556	2 784	3 340	1 248	2 397	3 645	0	42	42	2	124	126	1 806	5 347	7 153
Terre-Neuve et Labrador	880	4 144	5 024	2 272	4 983	7 255	0	303	303	13	476	489	3 165	9 906	13 071
Yukon	97	348	445	153	254	407	0	5	5	3	119	122	253	726	979
Territoires du Nord-Ouest	1 073	3 706	4 779	319	580	899	0	137	137	5	150	155	1 397	4 573	5 970
Nunavut	59	190	249	11	45	56	0	1	1	2	77	79	72	313	385
Étranger	18	60	78	67	78	145	0	102	102	0	2	2	85	242	327
Inconnu	5 093	4 486	9 579	3 190	1 751	4 941	9	4 206	4 215	12	788	800	8 304	11 231	19 535
Total des Avantages Protection supplémentaire	66 139	227 360	293 499	130 223	200 240	330 463	29	44 046	44 075	655	17 616	18 271	197 046	489 262	686 308
Total des Avantages Protection totale	475	1 887	2 362	588	847	1 435	0	1 383	1 383	4	63	67	1 067	4 180	5 247
Total général	66 614	229 247	295 861	130 811	201 087	331 898	29	45 429	45 458	659	17 679	18 338	198 113	493 442	691 555

Graphique 7. Population de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Membres et genre, 2016

	Employés				Retraités				FC				GRC				Nombre total de Membres			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
20 ans et moins	176	187	-	363	8	13	-	21	53	6	2	61	2	2	-	4	239	208	2	449
21-24	2 154	3 156	4	5 314	31	28	5	64	1 053	104	30	1 187	107	34	1	142	3 345	3 322	40	6 707
25-29	7 470	10 437	72	17 979	331	90	3	424	5 600	600	283	6 483	901	257	7	1 165	14 302	11 384	365	26 051
30-34	13 401	582	241	32 224	726	239	17	982	7 876	1 071	426	9 373	2 254	680	48	2 982	24 257	20 572	732	45 561
35-39	16 776	23 685	312	40 773	980	403	20	1 403	7 133	1 194	404	8 731	2 737	960	83	3 780	27 626	26 242	819	54 687
40-44	17 395	23 091	362	40 848	2 164	861	45	3 070	5 724	983	304	7 011	2 742	928	93	3 763	28 025	25 863	804	54 692
45-49	17 399	22 691	280	40 370	5 165	1 704	72	6 941	4 953	721	251	5 925	2 300	678	75	3 053	29 817	25 794	678	56 289
50-54	20 330	24 859	282	45 471	11 590	4 868	125	16 583	3 943	456	131	4 530	1 810	484	52	2 346	37 673	30 667	590	68 930
55-59	14 561	16 149	246	30 956	20 877	16 105	196	37 178	953	90	38	1 081	776	171	15	962	37 167	32 515	495	70 177
60-64	6 474	6 141	117	12 732	28 911	23 475	222	52 608	37	1	2	40	165	41	2	208	35 587	29 658	343	65 588
65-69	2 070	1 493	102	3 665	33 528	22 112	1 153	56 793	45	8	158	211	17	14	5	36	35 660	23 627	1 418	60 705
70-74	463	240	6	709	25 307	15 427	207	40 941	3	-	1	4	5	-	-	5	25 778	15 667	214	41 659
75-79	77	43	4	124	20 647	13 864	212	34 723	-	1	-	1	-	-	-	-	20 724	13 908	216	34 848
80-84	12	5	-	17	15 808	13 451	202	29 461	-	1	-	1	-	-	-	-	15 820	13 457	202	29 479
85 ans et plus	5	10	-	15	13 527	22 155	485	36 167	18	4	8	30	-	2	-	2	13 550	22 171	493	36 214
Total	118 763	150 769	2 028	271 560	179 000	134 795	2 964	317 359	37 391	5 240	2 038	44 669	13 816	4 251	381	18 448	349 570	295 055	7 411	652 036

Graphique 8. Population de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Membres et genre, 2017

	Employés				Retraités				FC				GRC				Nombre total de Membres			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
20 ans et moins	310	260	-	570	8	8	-		8	-	68		2	1	-	3	380	277	-	657
21-24	2 646	4 274	9	6 929	44	36	4	84	1 018	108	14	1 140	118	28	-	146	3 826	4 446	27	8 299
25-29	8 223	11 734	42	19 999	345	93	3	441	5 513	570	199	6 282	835	233	4	1 072	14 916	12 630	248	27 794
30-34	13 711	18 913	175	32 799	839	246	14	1 099	8 064	1 064	353	9 481	2 224	652	28	2 904	24 838	20 875	70	46 283
35-39	17 300	24 293	269	41 862	1 157	468	17	1 642	7 454	1 265	343	9 062	2 789	970	65	3 824	28 700	26 996	694	56 390
40-44	18 088	24 428	287	42 803	2 009	846	34	2 889	5 806	999	290	7 095	2 768	936	74	3 778	28 671	27 209	685	56 565
45-49	17 846	23 289	240	41 375	5 043	1 672	71	6 786	5 017	771	233	6 021	2 345	693	70	3 108	30 251	26 425	614	57 290
50-54	20 056	24 650	248	44 954	10 981	4 658	112	15 751	3 870	494	137	4 501	1 825	500	44	2 369	36 732	30 302	541	67 575
55-59	15 148	16 821	220	32 189	20 996	15 872	181	37 049	1 188	105	48	1 341	756	158	13	927	38 088	32 956	462	71 506
60-64	6 818	6 612	115	13 545	28 963	24 330	198	53 491	37	3	3	43	169	51	2	222	35 987	30 996	318	67 301
65-69	2 243	1 659	97	3 999	33 329	23 230	1 086	57 645	50	8	148	206	19	14	6	39	35 641	24 911	1 337	61 889
70-74	510	290	8	808	26 982	16 924	214	44 120	2	-	1	3	5	-	-	5	27 499	17 214	223	44 936
75-79	77	47	2	126	20 867	14 247	205	35 319	1	1	-	2	1	-	-	1	20 946	14 295	207	35 448
80-84	20	4	-	24	16 153	13 558	178	29 889	-	1	-	1	-	-	-	-	16 173	13 563	178	29 914
85 ans et plus	6	7	-	13	14 455	23 032	476	37 963	17	3	7	27	-	2	-	2	14 478	23 044	483	38 005
Total	123 002	157 281	1 712	281 995	182 171	139 220	2 793	324 184	38 097	5 400	1 776	45 273	13 856	4 238	306	18 400	357 126	306 139	6 587	669 852

Graphique 9. Nombre de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Membres et genre, 2018

	Employés				Retraités				FC				GRC				Nombre total de Membres			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
20 ans et moins	329	354	-	683	9	6	-	15	57	9	2	68	1	-	-	1	396	369	2	767
21-24	3 484	5 592	2	9 078	48	34	1	83	1 069	106	20	1 195	126	24	-	150	4 727	5 756	23	10 506
25-29	9 553	13 825	20	23 398	355	101	6	462	5 411	616	139	6 166	811	187	1	999	16 130	14 729	166	31 025
30-34	14 221	19 482	116	33 819	921	258	11	1 190	8 258	1 111	316	9 685	2 148	608	14	2 770	25 548	21 459	457	47 464
35-39	17 805	25 071	206	43 082	1 364	536	22	1 922	7 775	1 305	294	9 374	2 795	957	38	3 790	29 739	27 869	560	58 168
40-44	18 973	25 935	234	45 142	2 048	881	32	2 961	5 821	1 050	250	7 121	2 797	980	62	3 839	29 639	28 846	578	59 063
45-49	18 773	24 288	226	43 287	4 935	1 709	67	6 711	4 806	816	218	5 840	2 456	726	58	3 240	30 970	27 539	569	59 078
50-54	19 699	24 365	217	44 281	10 209	4 453	114	14 776	3 661	514	124	4 299	1 769	472	40	2 281	35 338	29 804	495	65 637
55-59	15 745	17 398	175	33 318	21 219	15 610	153	36 982	1 263	118	44	1 425	794	176	16	986	39 021	33 302	388	72 711
60-64	7 216	7 051	115	14 382	29 133	25 009	208	54 350	51	7	5	63	188	42	3	233	36 588	32 109	331	69 028
65-69	2 369	1 800	91	4 260	32 468	24 337	989	57 794	44	8	138	190	19	14	6	39	34 900	26 159	1 224	62 283
70-74	596	326	10	932	28 838	18 628	218	47 684	4	-	1	5	4	1	-	5	29 442	18 955	229	48 626
75-79	99	61	2	162	21 543	14 904	216	36 663	2	1	-	3	3	-	-	3	21 647	14 966	218	36 831
80-84	19	7	-	26	16 327	13 677	164	30 168	-	1	-	1	-	-	-	-	16 346	13 685	164	30 195
85 ans et plus	5	6	-	11	15 407	24 266	464	40 137	16	3	4	23	-	2	-	2	15 428	24 277	468	40 173
Total	128 886	165 561	1 414	295 861	184 824	144 409	2 665	331 898	38 238	5 665	1 555	45 458	13 911	4 189	238	18 338	365 859	319 824	5 872	691 555

Graphique 10. Population de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de Régime et niveau de couverture, 2016

Tranche d'âge	Protection supplémentaire			Protection totale		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	342	107	449	0	0	0
21-24	4 369	2 331	6 700	4	3	7
25-29	9 694	16 252	25 946	31	74	105
30-34	9 538	35 555	45 093	109	359	468
35-39	7 291	46 679	53 970	122	595	717
40-44	5 933	48 026	53 959	76	657	733
45-49	6 489	49 123	55 612	55	622	677
50-54	10 245	57 981	68 226	73	631	704
55-59	14 806	54 915	69 721	84	372	456
60-64	17 680	47 612	65 292	70	226	296
65-69	19 081	41 342	60 423	107	175	282
70-74	14 833	26 638	41 471	75	113	188
75-79	15 334	19 378	34 712	64	72	136
80-84	16 236	13 137	29 373	53	53	106
85 ans et plus	26 565	9 535	36 100	78	36	114
Total	178 436	468 611	647 047	1 001	3 988	4 989

Graphique 11. Population de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de Régime et niveau de couverture, 2017

Tranche d'âge	Protection supplémentaire			Protection totale		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	557	100	657	0	0	0
21-24	5 667	2 619	8 286	9	4	13
25-29	11 247	16 416	27 663	45	86	131
30-34	9 948	35 886	45 834	98	351	449
35-39	7 665	47 960	55 625	116	649	765
40-44	6 147	49 630	55 777	87	701	788
45-49	6 595	49 967	56 562	63	665	728
50-54	10 037	56 798	66 835	72	668	740
55-59	15 020	56 001	71 021	92	393	485
60-64	18 242	48 719	66 961	86	254	340
65-69	19 536	42 083	61 619	97	173	270
70-74	16 038	28 686	44 724	88	124	212
75-79	15 551	19 749	35 300	68	80	148
80-84	16 334	13 469	29 803	54	57	111
85 ans et plus	27 819	10 067	37 886	81	38	119
Total	186 403	478 150	664 553	1 056	4 243	5 299

Graphique 12. Population de Membres du RSSFP, par tranche d'âge, type de Régime et niveau de couverture, 2018

Âge Tranche	Protection supplémentaire			Protection totale		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	638	129	767	0	0	0
21-24	7 480	3 004	10 484	12	10	22
25-29	13 377	17 514	30 891	48	86	134
30-34	10 467	36 567	47 034	77	353	430
35-39	8 161	49 279	57 440	119	609	728
40-44	6 451	51 815	58 266	80	717	797
45-49	6 849	51 506	58 355	70	653	723
50-54	9 782	55 140	64 922	71	644	715
55-59	15 429	56 820	72 249	89	373	462
60-64	18 775	49 914	68 689	97	242	339
65-69	20 048	41 972	62 020	96	167	263
70-74	17 414	30 983	48 397	91	138	229
75-79	16 220	20 448	36 668	70	93	163
80-84	16 458	13 628	30 086	60	49	109
85 ans et plus	29 497	10 543	40 040	87	46	133
Total	197 046	489 262	686 308	1 067	4 180	5 247

Graphique 13. Population de Membres du RSSFP avec Protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2016

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	321	42	363	20	1	21	0	61	61	1	3	4
21-24	4 287	1 023	5 310	55	9	64	2	1 182	1 184	25	117	142
25-29	9 341	8 578	17 919	248	175	423	6	6 433	6 439	99	1 066	1 165
30-34	8 976	22 955	31 931	375	599	974	5	9 207	9 212	182	2 794	2 976
35-39	6 765	33 512	40 277	370	1 026	1 396	6	8 520	8 526	150	3 621	3 771
40-44	5 228	35 133	40 361	601	2 449	3 050	1	6 801	6 802	103	3 643	3 746
45-49	5 075	34 926	40 001	1 316	5 572	6 888	4	5 677	5 681	94	2 948	3 042
50-54	6 482	38 675	45 157	3 691	12 785	16 476	6	4 262	4 268	66	2 259	2 325
55-59	5 504	25 198	30 702	9 255	27 767	37 022	5	1 034	1 039	42	916	958
60-64	2 761	9 858	12 619	14 903	37 522	52 425	0	40	40	16	192	208
65-69	895	2 743	3 638	18 178	38 365	56 543	1	205	206	7	29	36
70-74	149	556	705	14 684	26 073	40 757	0	4	4	0	5	5
75-79	35	88	123	15 299	19 289	34 588	0	1	1	0	0	0
80-84	6	11	17	16 230	13 125	29 355	0	1	1	0	0	0
85 ans et plus	5	10	15	26 557	9 496	36 053	1	29	30	2	0	2
Total avec Protection supplémentaire	55 830	213 308	269 138	121 782	194 253	316 035	37	43 457	43 494	787	17 593	18 380

Graphique 14. Population de Membres du RSSFP avec Protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2017

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	540	30	570	16	0	16	1	67	68	0	3	3
21-24	5 574	1 345	6 919	74	9	83	3	1 135	1 138	16	130	146
25-29	10 914	9 009	19 923	253	186	439	2	6 228	6 230	78	993	1 071
30-34	9 358	23 183	32 541	433	655	1 088	4	9 301	9 305	153	2 747	2 900
35-39	7 075	34 281	41 356	440	1 189	1 629	4	8 823	8 827	146	3 667	3 813
40-44	5 442	36 834	42 276	588	2 283	2 871	1	6 868	6 869	116	3 645	3 761
45-49	5 191	35 791	40 982	1 313	5 420	6 733	2	5 749	5 751	89	3 007	3 096
50-54	6 390	38 230	44 620	3 576	12 078	15 654	5	4 209	4 214	66	2 281	2 347
55-59	5 805	26 129	31 934	9 168	27 729	36 897	5	1 264	1 269	42	879	921
60-64	2 974	10 440	13 414	15 251	38 031	53 282	0	43	43	17	205	222
65-69	985	2 983	3 968	18 543	38 868	57 411	1	200	201	7	32	39
70-74	189	615	804	15 849	28 063	43 912	0	3	3	0	5	5
75-79	35	90	125	15 516	19 656	35 172	0	2	2	0	1	1
80-84	6	18	24	16 328	13 450	29 778	0	1	1	0	0	0
85 ans et plus	6	7	13	27 810	10 036	37 846	1	24	25	2	0	2
Total avec Protection supplémentaire	60 484	218 985	279 469	125 158	197 653	322 811	29	43 917	43 946	732	17 595	18 327

Graphique 15. Nombre de Membres du RSSFP avec Protection supplémentaire, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2018

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
20 ans et moins	621	62	683	15	0	15	2	66	68	0	1	1
21-24	7 399	1 665	9 064	72	10	82	1	1 187	1 188	8	142	150
25-29	13 022	10 294	23 316	284	177	461	3	6 113	6 116	68	930	998
30-34	9 889	23 711	33 600	456	726	1 182	2	9 484	9 486	120	2 646	2 766
35-39	7 471	35 144	42 615	540	1 370	1 910	5	9 132	9 137	145	3 633	3 778
40-44	5 720	38 903	44 623	621	2 325	2 946	0	6 874	6 874	110	3 713	3 823
45-49	5 445	37 467	42 912	1 324	5 324	6 648	3	5 561	5 564	77	3 154	3 231
50-54	6 204	37 760	43 964	3 508	11 168	14 676	4	4 017	4 021	66	2 195	2 261
55-59	5 900	27 202	33 102	9 482	27 341	36 823	6	1 337	1 343	41	940	981
60-64	3 142	11 120	14 262	15 620	38 513	54 133	1	60	61	12	221	233
65-69	1 046	3 184	4 230	18 996	38 569	57 565	1	185	186	5	34	39
70-74	217	712	929	17 196	30 262	47 458	0	5	5	1	4	5
75-79	50	112	162	16 170	20 330	36 500	0	3	3	0	3	3
80-84	10	16	26	16 448	13 611	30 059	0	1	1	0	0	0
85 ans et plus	3	8	11	29 491	10 514	40 005	1	21	22	2	0	2
Total avec Protection supplémentaire	66 139	227 360	293 499	130 223	200 240	330 463	29	44 046	44 075	655	17 616	18 271

Graphique 16. Population de Membres du RSSFP avec Protection totale, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2016

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
21-24	4	0	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0
25-29	31	29	60	0	1	1	0	44	44	0	0	0
30-34	102	191	293	5	3	8	0	161	161	2	4	6
35-39	118	378	496	2	5	7	0	205	205	2	7	9
40-44	65	422	487	8	12	20	0	209	209	3	14	17
45-49	41	328	369	14	39	53	0	244	244	0	11	11
50-54	42	272	314	31	76	107	0	262	262	0	21	21
55-59	36	218	254	48	108	156	0	42	42	0	4	4
60-64	10	103	113	60	123	183	0	0	0	0	0	0
65-69	9	18	27	98	152	250	0	5	5	0	0	0
70-74	1	3	4	74	110	184	0	0	0	0	0	0
75-79	1	0	1	63	72	135	0	0	0	0	0	0
80-84	0	0	0	53	53	106	0	0	0	0	0	0
85 ans et plus	0	0	0	78	36	114	0	0	0	0	0	0
Total avec Protection totale	460	1 962	2 422	534	790	1 324	0	1 175	1 175	7	61	68

Graphique 17. Population de Membres du RSSFP avec Protection totale, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2017

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
21-24	8	2	10	1	0	1	0	2	2	0	0	0
25-29	43	33	76	2	0	2	0	52	52	0	1	1
30-34	90	168	258	6	5	11	0	176	176	2	2	4
35-39	112	394	506	4	9	13	0	235	235	0	11	11
40-44	81	446	527	5	13	18	0	226	226	1	16	17
45-49	48	345	393	15	38	53	0	270	270	0	12	12
50-54	44	290	334	28	69	97	0	287	287	0	22	22
55-59	42	213	255	50	102	152	0	72	72	0	6	6
60-64	15	116	131	71	138	209	0	0	0	0	0	0
65-69	7	24	31	90	144	234	0	5	5	0	0	0
70-74	0	4	4	88	120	208	0	0	0	0	0	0
75-79	1	0	1	67	80	147	0	0	0	0	0	0
80-84	0	0	0	54	57	111	0	0	0	0	0	0
85 ans et plus	0	0	0	81	36	117	0	2	2	0	0	0
Total avec Protection totale	491	2 035	2 526	562	811	1 373	0	1 327	1 327	3	70	73

Graphique 18. Population de Membres du RSSFP avec Protection totale, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2018

Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
21-24	11	3	14	1	0	1	0	7	7	0	0	0
25-29	47	35	82	1	0	1	0	50	50	0	1	1
30-34	70	149	219	6	2	8	0	199	199	1	3	4
35-39	113	354	467	4	8	12	0	237	237	2	10	12
40-44	76	443	519	3	12	15	0	247	247	1	15	16
45-49	50	325	375	20	43	63	0	276	276	0	9	9
50-54	50	267	317	21	79	100	0	278	278	0	20	20
55-59	35	181	216	54	105	159	0	82	82	0	5	5
60-64	19	101	120	78	139	217	0	2	2	0	0	0
65-69	4	26	30	92	137	229	0	4	4	0	0	0
70-74	0	3	3	91	135	226	0	0	0	0	0	0
75-79	0	0	0	70	93	163	0	0	0	0	0	0
80-84	0	0	0	60	49	109	0	0	0	0	0	0
85 ans et plus	0	0	0	87	45	132	0	1	1	0	0	0
Total avec Protection totale	475	1 887	2 362	588	847	1 435	0	1 383	1 383	4	63	67

Graphique 19. Population de Membre du RSSFP Anciens combattants Canada (ACC), 2016-2018

Membres d'ACC	2016	2017	2018
Nombre de Membres	2 900	3 332	3 659

Graphique 20. Population couverte par le RSSFP, par groupe de Membres et groupe de Participants, 2016-2018

Groupe de Membres	Groupe de Participants	2016	2017	2018
Employés	Membre	271 560	281 995	295 861
	Conjoint	186 352	191 659	198 288
	Enfant à charge	244 613	252 105	260 985
	Total	702 525	725 759	755 134
Retraités	Membre	317 359	324 184	331 898
	Conjoint	182 828	186 344	188 941
	Enfant à charge	36 426	36 510	36 834
	Total	536 613	547 038	557 673
FC	Membre	44 669	45 273	45 458
	Conjoint	37 299	37 803	37 756
	Enfant à charge	57 341	58 000	58 164
	Total	139 309	141 076	141 378
GRC	Membre	18 448	18 400	18 338
	Conjoint	15 423	15 499	15 540
	Enfant à charge	24 895	25 223	25 397
	Total	58 766	59 122	59 275
Total	Membre	652 036	669 852	691 555
	Conjoint	421 902	431 305	440 525
	Enfant à charge	363 275	371 838	381 380
	Total	1 437 213	1 472 995	1 513 460

Graphique 21. Population couverte par le RSSFP, par groupe de Membres, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2016

PARTICIPANT	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Employés	118 763	150 769	2 028	271 560	97 804	88 510	38	186 352	122 123	122 490	0	244 613	338 690	361 769	2 066	702 525
Retraités	179 600	134 795	2 964	317 359	45 261	137 556	11	182 828	17 308	19 118	0	36 426	242 169	291 469	2 975	536 613
FC	37 391	5 240	2 038	44 669	3 377	33 915	7	37 299	28 522	28 819	0	57 341	69 290	67 974	2 045	139 309
GRC	13 816	4 251	381	18 448	2 797	12 623	3	15 423	12 253	12 642	0	24 895	28 866	29 516	384	58 766
Total avec Protection supplémentaire	346 215	293 467	7 365	647 047	148 304	269 896	57	418 257	178 175	180 933	0	359 108	672 694	744 296	7 422	1 424 412
Total avec Protection totale	3 355	1 588	46	4 989	935	2 708	2	3 645	2 031	2 136	0	4 167	6 321	6 432	48	12 801
Total général	349 570	295 055	7 411	652 036	149 239	272 604	59	421 902	180 206	183 069	0	363 275	679 015	750 728	7 470	1 437 213

Graphique 22. Population couverte par le RSSFP, par groupe de Membres, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2017

PARTICIPANT	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Employés	123 002	157 281	1 712	281 995	101 044	90 580	35	191 659	126 130	125 975	0	252 105	350 176	373 836	1 747	725 759
Retraités	182 171	139 220	2 793	324 184	47 555	138 778	11	186 344	17 485	19 025	0	36 510	247 211	297 023	2 804	547 038
FC	38 097	5 400	1 776	45 273	3 567	34 231	5	37 803	28 974	29 026	0	58 000	70 638	68 657	1 781	141 076
GRC	13 856	4 238	306	18 400	2 830	12 666	3	15 499	12 501	12 722	0	25 223	29 187	29 626	309	59 122
Total avec Protection supplémentaire	353 573	304 436	6 544	664 553	153 969	273 380	52	427 401	182 893	184 468	0	367 361	690 435	762 284	6 596	1 459 315
Total avec Protection totale	3 553	1 703	43	5 299	1 027	2 875	2	3 904	2 197	2 280	0	4 477	6 777	6 858	45	13 680
Total général	357 126	306 139	6 587	669 852	154 996	276 255	54	431 305	185 090	186 748	0	371 838	697 212	769 142	6 641	1 472 995

Graphique 23. Population couverte par le RSSFP, par groupe de Membres, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2018

Groupe de Membres	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Employés	127 664	164 429	1 406	293 499	104 174	92 396	31	196 601	129 748	128 878	0	258 626	361 586	385 703	1 437	748 726
Retraités	183 825	143 989	2 649	330 463	49 479	138 655	11	188 145	17 597	18 997	0	36 594	250 901	301 641	2 660	555 202
FC	37 001	5 534	1 540	44 075	3 661	32 785	3	36 449	28 314	28 066	0	56 380	68 976	66 385	1 543	136 904
GRC	13 856	4 177	238	18 271	2 815	12 662	2	15 479	12 589	12 733	0	25 322	29 260	29 572	240	59 072
Total avec Protection supplémentaire	362 346	318 129	5 833	686 308	160 129	276 498	47	436 674	188 248	188 674	0	376 922	710 723	783 301	5 880	1 499 904
Total avec Protection totale	3 513	1 695	39	5 247	1 020	2 831	0	3 851	2 207	2 251	0	4 458	6 740	6 777	39	13 556
Total général	365 859	319 824	5 872	691 555	161 149	279 329	47	440 525	190 455	190 925	0	381 380	717 463	790 078	5 919	1 513 460

Graphique 24. Population couverte par le RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et genre, 2016

Tranche d'âge	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
17 ans et moins	23	7	0	30	3	6	0	9	149 928	147 203	0	297 131	149 954	147 216	0	297 170
18-20	216	201	2	419	25	145	0	170	19 271	21 033	0	40 304	19 512	21 379	2	40 893
21-24	3 345	3 322	40	6 707	373	2 476	0	2 849	9 711	13 886	0	23 597	13 429	19 684	40	33 153
25-29	14 302	11 384	365	26 051	3 452	12 248	0	15 700	546	353	0	899	18 300	23 985	365	42 650
30-34	24 257	20 572	732	45 561	10 341	21 114	3	31 458	333	242	0	575	34 931	41 928	735	77 594
35-39	27 626	26 242	819	54 687	15 793	25 061	8	40 862	197	129	0	326	43 616	51 432	827	95 875
40-44	28 025	25 863	804	54 692	17 509	24 991	7	42 507	100	88	0	188	45 634	50 942	811	97 387
45-49	29 817	25 794	678	56 289	17 513	25 696	10	43 219	50	49	0	99	47 380	51 539	688	99 607
50-54	37 673	30 667	590	68 930	19 556	30 630	9	50 195	41	47	0	88	57 270	61 344	599	119 213
55-59	37 167	32 515	495	70 177	19 385	30 549	13	49 947	18	16	0	34	56 570	63 080	508	120 158
60-64	35 587	29 658	343	65 588	17 167	28 790	2	45 959	9	13	0	22	52 763	58 461	345	111 569
65-69	35 660	23 627	1 418	60 705	13 542	26 278	5	39 825	1	3	0	4	49 203	49 908	1 423	100 534
70-74	25 778	15 667	214	41 659	7 450	18 805	1	26 256	0	2	0	2	33 228	34 474	215	67 917
75-79	20 724	13 908	216	34 848	3 891	13 196	1	17 088	1	3	0	4	24 616	27 107	217	51 940
80-84	15 820	13 457	202	29 479	2 058	7 791	0	9 849	0	1	0	1	17 878	21 249	202	39 329
85 ans et plus	13 550	22 171	493	36 214	1 176	4 828	0	6 004	0	1	0	1	14 726	27 000	493	42 219
Inconnu	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	5
Total	349 570	295 055	7 411	652 036	149 239	272 604	59	421 902	180 206	183 069	0	363 275	679 015	750 728	7 470	1 437 213

Graphique 25. Population couverte par le RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et genre, 2017

Tranche d'âge	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
17 ans et moins	33	5	0	38	3	13	0	16	154 971	151 227	0	306 198	155 007	151 245	0	306 252
18-20	347	272	0	619	16	144	0	160	18 877	20 649	0	39 526	19 240	21 065	0	40 305
21-24	3 826	4 446	27	8 299	415	2 395	0	2 810	9 822	13 851	0	23 673	14 063	20 692	27	34 782
25-29	14 916	12 630	248	27 794	3 707	12 273	0	15 980	594	398	0	992	19 217	25 301	248	44 766
30-34	24 838	20 875	570	46 283	10 551	21 459	1	32 011	359	237	0	596	35 748	42 571	571	78 890
35-39	28 700	26 996	694	56 390	16 246	25 877	7	42 130	219	152	0	371	45 165	53 025	701	98 891
40-44	28 671	27 209	685	56 565	18 429	25 461	5	43 895	112	95	0	207	47 212	52 765	690	100 667
45-49	30 251	26 425	614	57 290	18 162	25 781	11	43 954	61	50	0	111	48 474	52 256	625	101 355
50-54	36 732	30 302	541	67 575	19 586	29 799	7	49 392	39	47	0	86	56 357	60 148	548	117 053
55-59	38 088	32 956	462	71 506	19 544	30 857	14	50 415	21	20	0	41	57 653	63 833	476	121 962
60-64	35 987	30 996	318	67 301	17 925	29 089	2	47 016	10	12	0	22	53 922	60 097	320	114 339
65-69	35 641	24 911	1 337	61 889	14 194	26 551	5	40 750	3	2	0	5	49 838	51 464	1 342	102 644
70-74	27 499	17 214	223	44 936	8 417	19 751	1	28 169	0	3	0	3	35 916	36 968	224	73 108
75-79	20 946	14 295	207	35 448	4 283	13 614	1	17 898	1	1	0	2	25 230	27 910	208	53 348
80-84	16 173	13 563	178	29 914	2 212	8 076	0	10 288	0	2	0	2	18 385	21 641	178	40 204
85 ans et plus	14 478	23 044	483	38 005	1 301	5 114	0	6 415	1	2	0	3	15 780	28 160	483	44 423
Inconnu	0	0	0	0	5	1	0	6	0	0	0	0	5	1	0	6
Total	357 126	306 139	6 587	669 852	154 996	276 255	54	431 305	185 090	186 748	0	371 838	697 212	769 142	6 641	1 472 995

Graphique 26. Population couverte par le RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et genre, 2018

Tranche d'âge	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Population totale			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
17 ans et moins	4	3	0	7	4	6	0	10	160 099	155 872	0	315 971	160 107	155 881	0	315 988
18-20	392	366	2	760	32	131	0	163	19 159	20 291	0	39 450	19 583	20 788	2	40 373
21-24	4 727	5 756	23	10 506	537	2 452	0	2 989	9 664	13 678	0	23 342	14 928	21 886	23	36 837
25-29	16 130	14 729	166	31 025	4 212	12 383	0	16 595	619	406	0	1 025	20 961	27 518	166	48 645
30-34	25 548	21 459	457	47 464	10 780	21 603	1	32 384	399	260	0	659	36 727	43 322	458	80 507
35-39	29 739	27 869	560	58 168	16 761	26 765	4	43 530	245	171	0	416	46 745	54 805	564	102 114
40-44	29 639	28 846	578	59 063	19 369	25 972	5	45 346	121	105	0	226	49 129	54 923	583	104 635
45-49	30 970	27 539	569	59 078	19 070	26 062	10	45 142	71	54	0	125	50 111	53 655	579	104 345
50-54	35 338	29 804	495	65 637	19 229	28 922	8	48 159	36	44	0	80	54 603	58 770	503	113 876
55-59	39 021	33 302	388	72 711	20 006	30 928	8	50 942	28	20	0	48	59 055	64 250	396	123 701
60-64	36 588	32 109	331	69 028	18 442	29 345	4	47 791	9	14	0	23	55 039	61 468	335	116 842
65-69	34 900	26 159	1 224	62 283	14 714	26 433	5	41 152	3	2	0	5	49 617	52 594	1 229	103 440
70-74	29 442	18 955	229	48 626	9 478	20 772	2	30 252	0	3	0	3	38 920	39 730	231	78 881
75-79	21 647	14 966	218	36 831	4 715	13 944	0	18 659	0	1	0	1	26 362	28 911	218	55 491
80-84	16 346	13 685	164	30 195	2 368	8 283	0	10 651	1	2	0	3	18 715	21 970	164	40 849
85 ans et plus	15 428	24 277	468	40 173	1 428	5 328	0	6 756	1	2	0	3	16 857	29 607	468	46 932
Inconnu	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	4
Total	365 859	319 824	5 872	691 555	161 149	279 329	47	440 525	190 455	190 925	0	381 380	717 463	790 078	5 919	1 513 460

Graphique 27. Population de demandeurs du RSSFP, par type d'Avantage, 2016-2018

Type d'Avantages	2016 Requérants	2017 Requérants	2018 Requérants
Médicaments	984 577	1 005 561	996 654
Praticiens paramédicaux	373 824	385 576	411 609
Soins de la vision	333 298	376 081	361 195
Service hospitalier	31 501	30 725	29 186
Équipement médical et autre	148 306	149 493	149 813
Autre ¹	197 079	200 077	201 377
Total²	1 100 875	1 127 738	1 133 279

1. La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services
2. Les totaux ne s'additionnent pas puisque chaque tranche et catégorie d'âge et le nombre de requérants représentent des comptes distincts.

Graphique 28. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et niveau de couverture, 2016

Tranche d'âge	Membre			Personne à charge			Total Requérants
	Personne seule	Famille	Total	Conjoint	Enfant	Total	
17 ans et moins	5	1	6	7	184 048	184 054	184 060
18-20	114	18	130	116	33 501	33 617	33 747
21-24	2 799	786	3 399	2 070	21 312	23 380	26 779
25-29	7 668	7 161	14 092	11 566	1 032	12 595	26 687
30-34	8 041	20 368	27 559	22 767	422	23 183	50 742
35-39	6 218	30 095	35 754	29 187	301	29 478	65 232
40-44	4 897	32 830	37 399	30 794	185	30 968	68 367
45-49	5 267	35 732	40 681	32 592	161	32 736	73 417
50-54	8 581	45 942	53 869	39 968	164	40 115	93 984
55-59	12 679	48 601	60 335	42 242	94	42 322	102 657
60-64	15 649	44 548	59 356	41 023	88	41 107	100 460
65-69	16 538	38 995	54 858	36 896	89	36 983	91 836
70-74	13 301	25 858	38 616	24 775	65	24 840	63 450
75-79	13 815	19 186	32 487	16 341	62	16 403	48 885
80-84	14 440	13 212	27 141	9 392	96	9 487	36 618
85 ans et plus	21 222	8 763	29 491	5 000	122	5 119	34 596
Inconnu	0	1	1	2	3	5	6
Total¹	151 215	371 930	514 615	344 688	241 722	586 318	1 100 875

1. Les totaux ne s'additionnent pas puisque chaque tranche et catégorie d'âge et le nombre de requérants représentent des comptes distincts.

Graphique 29. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et niveau de couverture, 2017

Tranche d'âge	Membre			Personne à charge			Total Requérants
	Personne seule	Famille	Total	Conjoint	Enfant	Total	
17 ans et moins	3	0	3	11	188 442	188 452	188 455
18-20	184	20	199	101	33 370	33 471	33 670
21-24	3 537	1 040	4 313	2 021	21 804	23 825	28 138
25-29	8 859	7 550	15 402	11 535	1 090	12 625	28 027
30-34	8 308	20 414	27 732	23 001	444	23 440	51 172
35-39	6 561	30 949	36 803	30 119	364	30 474	67 277
40-44	5 165	34 318	39 074	31 846	248	32 076	71 150
45-49	5 416	36 487	41 531	33 201	180	33 370	74 901
50-54	8 359	45 182	52 839	39 594	157	39 739	92 578
55-59	12 936	49 407	61 301	42 654	83	42 732	104 033
60-64	16 232	45 729	61 032	41 999	88	42 076	103 107
65-69	17 006	39 912	56 222	37 689	86	37 772	93 991
70-74	14 445	27 913	41 814	26 635	61	26 694	68 504
75-79	13 926	19 489	32 908	17 121	78	17 198	50 104
80-84	14 482	13 406	27 399	9 758	87	9 841	37 236
85 ans et plus	21 838	9 304	30 594	5 326	113	5 436	36 023
Inconnu	0	2	2	1	2	3	5
Total¹	157 243	380 931	528 594	352 569	246 684	599 168	1 127 738

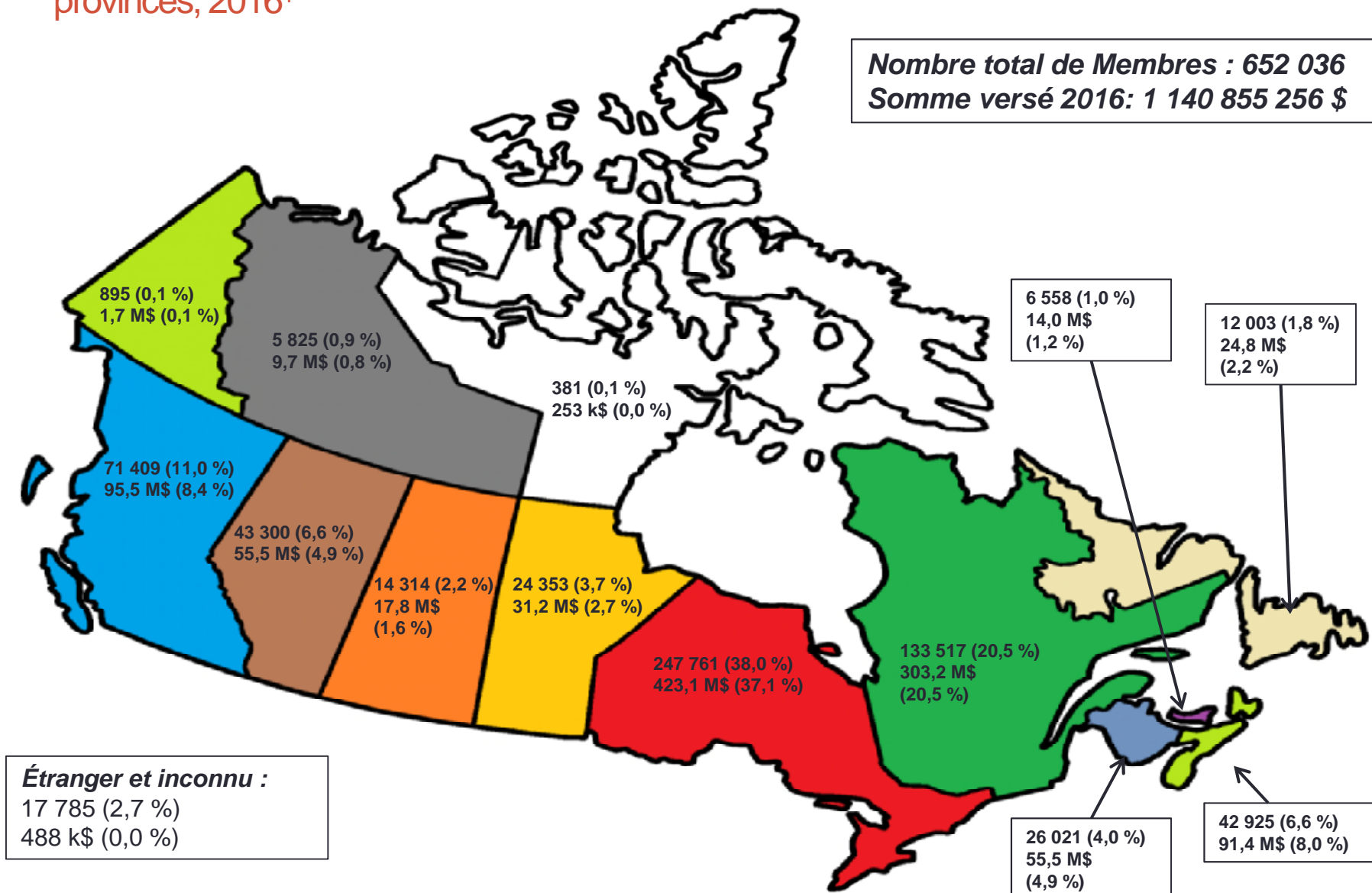
1. Les totaux ne s'additionnent pas puisque chaque tranche et catégorie d'âge et le nombre de requérants représentent des comptes distincts.

Graphique 30. Demandeurs du RSSFP, par tranche d'âge, groupe de Participants et niveau de couverture, 2018

Tranche d'âge	Membre			Personne à charge			Total des requérants
	Personne seule	Famille	Total	Conjoint	Enfant	Total	
17 ans et moins	1	0	1	8	173 786	173 794	173 794
18-20	264	45	287	103	30 774	30 877	31 164
21-24	4 631	1 287	5 560	2 034	20 014	22 048	27 608
25-29	10 588	8 576	18 071	11 943	1 095	13 033	31 104
30-34	8 796	20 724	28 492	23 222	479	23 694	52 186
35-39	6 832	31 716	37 873	31 135	349	31 473	69 346
40-44	5 371	36 026	40 978	32 921	205	33 114	74 092
45-49	5 610	37 739	42 943	34 130	168	34 285	77 228
50-54	8 145	43 806	51 257	38 497	142	38 628	89 885
55-59	13 296	50 205	62 341	43 270	91	43 351	105 692
60-64	16 682	46 985	62 550	42 775	73	42 840	105 388
65-69	17 463	40 042	56 721	38 256	89	38 343	95 063
70-74	15 744	30 291	45 368	28 783	65	28 848	74 212
75-79	14 375	20 266	34 036	17 961	72	18 032	52 064
80-84	14 440	13 619	27 499	10 210	75	10 283	37 780
85 ans et plus	22 548	9 688	31 642	5 589	114	5 701	37 339
Inconnu	0	1	1	4	2	6	7
Total¹	164 769	390 862	545 014	360 788	227 585	588 287	1 133 279

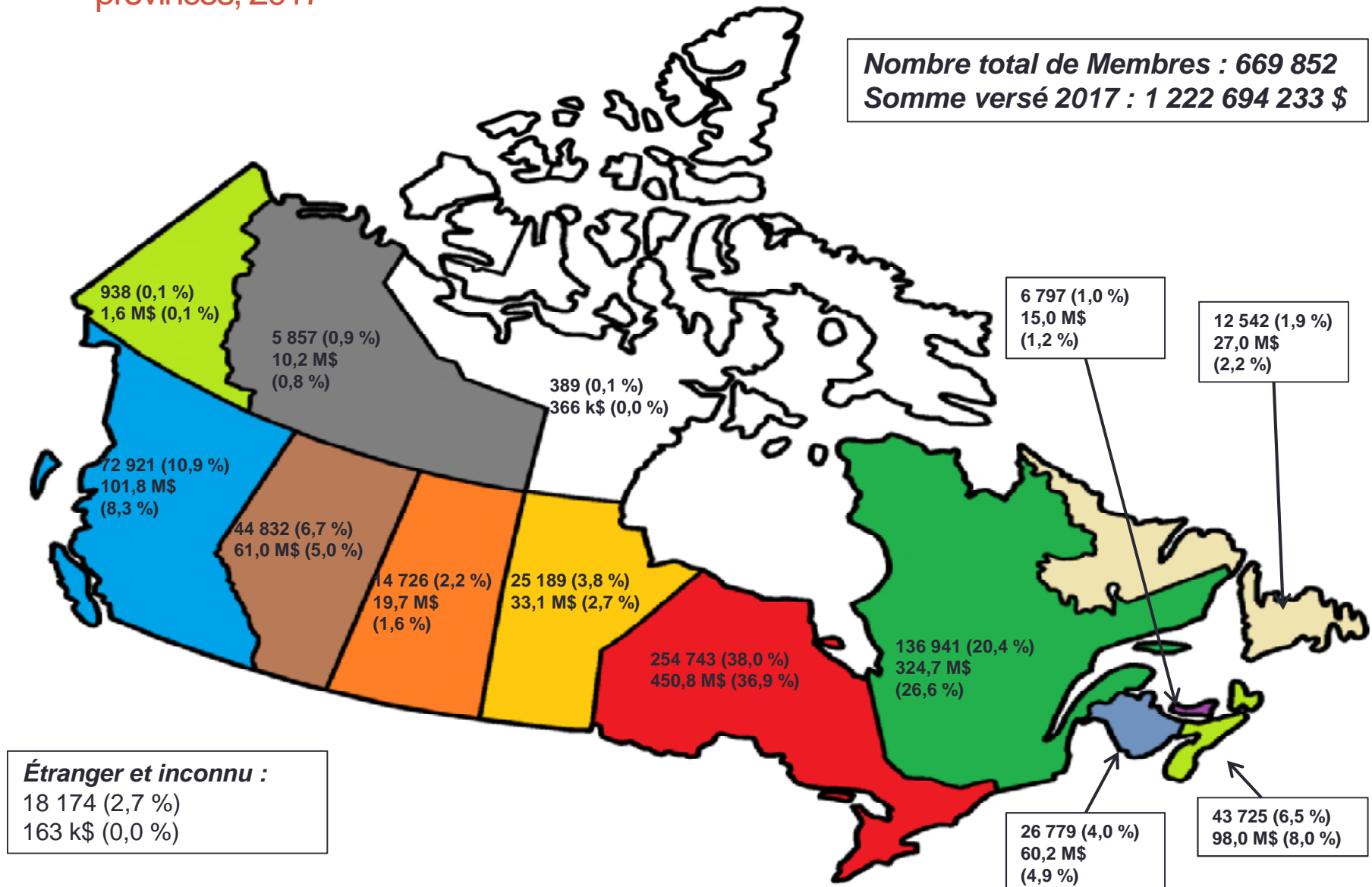
1. Les totaux ne s'additionnent pas puisque chaque tranche et catégorie d'âge et le nombre de requérants représentent des comptes distincts.

Graphique 31. Population de Membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2016¹



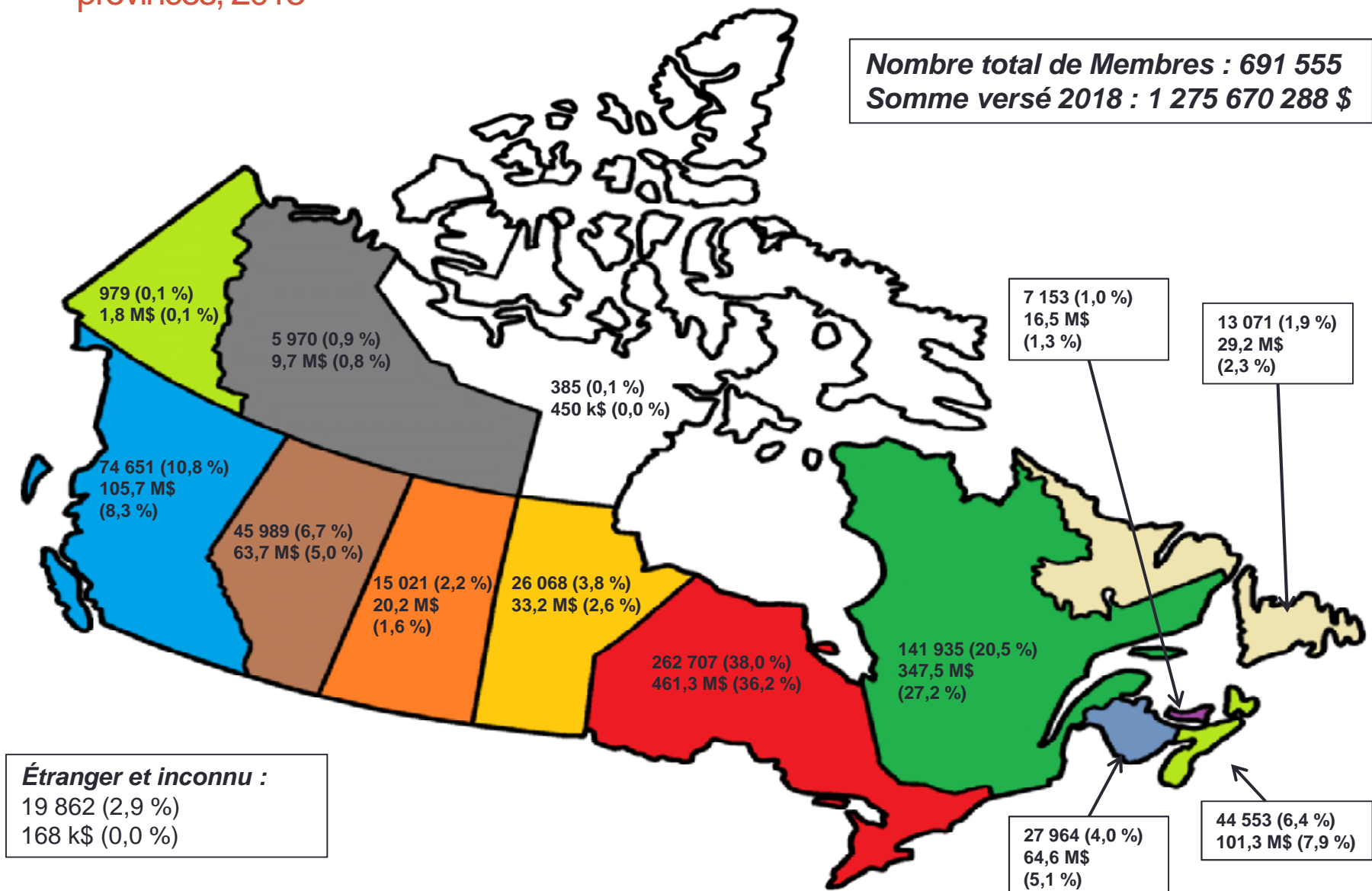
1. Les pourcentages entre parenthèses représentent les proportions du nombre total des Membres ou de la somme versée.

Graphique 32. Population de Membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2017¹



1. Les pourcentages entre parenthèses représentent les proportions du nombre total des Membres ou de la somme versée.

Graphique 33. Population de membres du RSSFP et somme versée annuellement par les provinces, 2018¹



1. Les pourcentages entre parenthèses représentent les proportions du nombre total des Membres ou de la somme versée.

Graphique 34. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de Membre et type d'Avantage, 2016

Groupe de Membres		Médicaments	Praticiens paramédicaux	Soins de la vision	Service hospitalier	Équipement médical et autre	Autre ¹	Total
Employés	Services facturables	5 196 735	2 063 678	292 372	24 200	108 305	249 914	7 935 204
	Services payés	5 122 712	1 506 307	237 644	17 107	76 243	124 896	7 084 909
	Montant payé	286 553 056 \$	82 606 868 \$	30 133 161 \$	13 587 073 \$	23 870 135 \$	11 818 509 \$	448 568 802 \$
Retraités	Services facturables	14 350 872	1 454 135	222 686	33 361	146 662	447 134	16 654 850
	Services payés	14 083 692	1 067 256	180 743	21 467	106 116	287 733	15 747 007
	Montant payé	468 735 414 \$	50 969 146 \$	25 869 730 \$	40 602 875 \$	29 620 259 \$	23 985 597 \$	639 783 021 \$
FC	Services facturables	458 395	119 634	21 606	5 133	6 974	22 105	633 847
	Services payés	450 734	84 834	17 654	3 771	5 058	12 043	574 094
	Montant payé	23 406 545 \$	4 842 206 \$	2 275 605 \$	3 136 992 \$	1 195 892 \$	1 401 767 \$	36 259 008 \$
GRC	Services facturables	194 701	91 232	13 798	934	3 845	11 956	316 466
	Services payés	190 229	64 356	10 885	644	2 581	4 148	272 843
	Montant payé	10 123 267 \$	3 380 034 \$	1 331 444 \$	349 492 \$	698 815 \$	361 372 \$	16 244 424 \$
Total	Services facturables	20 200 703	3 728 679	550 462	63 628	265 786	731 109	25 540 367
	Services payés	19 847 367	2 722 753	446 926	42 989	189 998	428 820	23 678 853
	Montant payé	788 818 283 \$	141 798 255 \$	59 609 939 \$	57 676 433 \$	55 385 101 \$	37 567 245 \$	1 140 855 256 \$

1. La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services.

Graphique 35. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de Membre et type d'Avantage, 2017

Groupe de Membres		Médicaments	Praticiens paramédicaux	Soins de la vision	Service hospitalier	Équipement médical et autre	Autre ¹	Total
Employés	Services facturables	5 338 483	2 080 261	343 986	22 125	108 706	250 967	8 144 528
	Services payés	5 267 293	1 523 350	297 289	16 635	76 396	123 545	7 304 508
	Montant payé	307 449 590 \$	86 685 884 \$	38 808 044 \$	13 792 773 \$	23 594 345 \$	11 929 412 \$	482 260 048 \$
Retraités	Services facturables	14 721 832	1 489 909	252 028	31 466	151 394	442 072	17 088 701
	Services payés	14 487 803	1 092 351	219 216	21 146	109 898	286 768	16 217 182
	Montant payé	500 196 910 \$	53 660 998 \$	30 551 523 \$	43 493 673 \$	30 309 900 \$	25 778 535 \$	683 991 539 \$
FC	Services facturables	461 947	117 603	23 934	4 984	6 952	22 953	638 373
	Services payés	455 645	84 233	20 442	3 818	5 115	12 429	581 682
	Montant payé	24 754 421 \$	5 032 804 \$	2 717 311 \$	3 795 143 \$	1 347 542 \$	1 347 791 \$	38 995 012 \$
GRC	Services facturables	195 723	92 659	15 476	811	3 968	11 987	320 624
	Services payés	191 466	65 634	12 826	561	2 685	4 113	277 285
	Montant payé	10 579 066 \$	3 588 773 \$	1 613 995 \$	503 243 \$	759 022 \$	403 534 \$	17 447 633 \$
Total	Services facturables	20 717 985	3 780 432	635 424	59 386	271 020	727 979	26 192 226
	Services payés	20 402 207	2 765 568	549 773	42 160	194 096	426 855	24 380 657
	Montant payé	842 979 987 \$	148 968 458 \$	73 690 873 \$	61 584 833 \$	56 010 809 \$	39 459 273 \$	1 222 694 233 \$

1. La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services.

Graphique 36. Dépenses du RSSFP et nombre de services, par groupe de Membre et type d'Avantage, 2018

Groupe de Membres		Médicaments	Praticiens paramédicaux	Soins de la vision	Service hospitalier	Équipement médical et autre	Autre ¹	Total
Employés	Services facturables	5 377 596	2 418 332	334 700	21 840	109 624	254 909	8 517 001
	Services payés	5 316 324	1 659 930	265 993	16 517	77 330	125 816	7 461 910
	Montant payé	320 609 705 \$	98 235 952 \$	34 417 755 \$	14 815 903 \$	22 803 785 \$	13 343 983 \$	504 227 083 \$
Retraités	Services facturables	15 180 711	1 614 527	236 174	29 540	151 270	450 692	17 662 914
	Services payés	14 970 921	1 144 627	185 077	20 180	110 271	292 838	16 723 914
	Montant payé	529 154 943 \$	58 536 300 \$	26 264 989 \$	41 860 519 \$	31 300 292 \$	26 810 344 \$	713 927 385 \$
FC	Services facturables	430 377	137 744	23 226	4 450	6 708	22 335	624 840
	Services payés	424 222	91 450	18 824	3 384	4 943	12 315	555 138
	Montant payé	24 931 660 \$	5 749 318 \$	2 436 136 \$	4 245 090 \$	1 175 136 \$	1 602 627 \$	40 139 967 \$
GRC	Services facturables	187 192	107 054	15 006	627	3 818	12 177	325 874
	Services payés	183 964	71 025	11 634	447	2 560	4 328	273 958
	Montant payé	10 505 099 \$	3 986 707 \$	1 463 636 \$	290 017 \$	675 593 \$	454 800 \$	17 375 852 \$
Total	Services facturables	21 175 876	4 277 657	609 106	56 457	271 420	740 113	27 130 629
	Services payés	20 895 431	2 967 032	481 528	40 528	195 104	435 297	25 014 920
	Montant payé	885 201 406 \$	166 508 277 \$	64 582 515 \$	61 211 528 \$	55 954 806 \$	42 211 755 \$	1 275 670 288 \$

1. La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services.

Graphique 37. Dépenses du RSSFP, par type d'Avantage et type de dépense, 2016-2018

Type d'Avantage	2016 Montant soumis (millions de \$)	2017 Montant soumis (millions de \$)	2018 Montant soumis (millions de \$)	2016 Montant payé (millions de \$)	2017 Montant payé (millions de \$)	2018 Montant payé (millions de \$)
Médicaments	1 306,7	1 393,5	1453,7	788,8	843,0	885,2
Praticiens paramédicaux	287,7	301,9	364,3	141,8	149,0	166,5
Soins de la vision	151,8	179,7	174,6	59,6	73,7	64,6
Service hospitalier	105,7	107,2	108,3	57,7	61,6	61,2
Équipement médical et autre	115,5	118,8	123,9	55,4	56,0	56,0
Autre ¹	100,9	103,8	112,8	37,6	39,5	42,2
Total²	2 068,3 \$	2 204,8 \$	2 337,6 \$	1 140,9 \$	1 222,7 \$	1 275,7 \$

1. La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services
2. Les totaux peuvent ne pas faire le compte exact à cause de l'arrondissement des données.

Graphique 38. Statistiques sur le Traitement des demandes du RSSFP, par type d'Avantage, 2016

Catégorie d'avantage	Services facturables (#)	Services admissibles (#)	Payé Services (#)	Montant soumis (\$)	Montant Admissible (\$)	Montant Payé (\$)	Moy. Montant admissible par service admissible (\$)	Moy. Montant payé par service payé (\$)
Service hospitalier	63 628	42 989	42 989	105 690 228	56 353 292	57 676 433	1 311	1 342
À l'étranger	59 077	56 168	56 160	21 421 688	12 445 115	11 921 834	222	212
Médicament par voie électronique	19 025 082	19 025 082	19 025 082	1 241 766 364	912 404 320	756 098 195	48	40
Médicament – Papier	1 175 621	823 746	822 285	64 983 315	39 653 502	32 720 088	48	40
Fournitures médicales par voie électronique	312 087	312 087	312 087	27 138 404	20 191 521	16 195 872	65	52
Fournitures médicales – Papier	69 709	57 236	57 226	9 838 678	7 095 212	5 564 796	124	97
Équipement médical et autre	265 786	190 023	189 998	115 453 569	74 610 401	55 385 101	393	292
Médecins praticiens	3 728 679	2 867 924	2 722 753	287 680 348	207 844 805	141 798 255	72	52
Soins de la vision	550 462	446 947	446 926	151 778 325	77 218 800	59 609 939	173	133
Assistance voyage	1 880	1 404	1 404	4 722 414	3 915 816	3 873 985	2 789	2 759
Divers	120 649	1 816	1 816	11 101 433	253 937	-17 534	140	-10
Autre	167 707	127	127	26 693 124	35 387	28 292	279	223
Total	25 540 367	23 825 549	23 678 853	2 068 267 891 \$	1 412 022 108 \$	1 140 855 256 \$	59 \$	48 \$

Graphique 39. Statistiques sur le Traitement des demandes du RSSFP par type d'Avantage, 2017

Catégorie d'avantage	Services facturables (#)	Admissible Services (#)	Payé Services (#)	Montant soumis (\$)	Montant Admissible (\$)	Montant Payé (\$)	Moy. Montant admissible par service admissible (\$)	Moy. Montant payé par service payé (\$)
Service hospitalier	59 386	42 160	42 160	107 152 028	60 085 044	61 584 833	1 425	1 461
À l'étranger	61 393	58 314	58 314	21 902 061	12 706 669	12 228 280	218	210
Médicament par voie électronique	19 644 011	19 644 011	19 644 011	1 331 197 129	975 478 810	811 268 857	50	41
Médicament – Papier	1 073 974	758 711	758 196	62 269 461	38 230 010	31 711 129	50	42
Fournitures médicales par voie électronique	311 920	311 920	311 920	27 429 402	20 268 847	16 237 287	65	52
Fournitures médicales – Papier	65 691	53 431	53 425	10 162 077	7 224 026	5 644 694	135	106
Équipement médical et autre	271 020	194 103	194 094	118 801 574	75 532 610	56 010 809	389	289
Médecins praticiens	3 780 432	2 915 883	2 765 568	301 880 774	218 894 282	148 968 458	75	54
Soins de la vision	635 424	549 774	549 773	179 682 143	95 782 836	73 690 873	174	134
Assistance voyage	1 862	1 402	1 402	6 112 653	5 171 886	5 167 852	3 689	3 686
Divers	118 975	1 673	1 673	11 717 054	286 750	153 321	171	92
Autre	168 138	121	121	26 448 933	35 544	27 839	294	230
Total	26 192 226	24 531 503	24 380 657	2 204 755 290 \$	1 509 697 314 \$	1 222 694 233 \$	62 \$	50 \$

Graphique 40. Statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP, par type d'avantage, 2018

Type d'avantage	Services facturables (#)	Services admissibles (#)	Payé Services (#)	Montant soumis (\$)	Montant admissible (\$)	Montant Payé (\$)	Moy. Montant admissible par service admissible (\$)	Moy. Montant payé par service payé (\$)
Service hospitalier	56 457	40 528	40 528	108 348 633	60 308 878	61 211 528	1 488	1 510
À l'étranger	61 369	58 267	58 267	23 229 737	13 215 523	12 849 210	227	221
Médicament par voie électronique	20 216 435	20 216 435	20 216 435	1 395 927 349	1 025 043 187	855 712 959	51	42
Médicament – Papier	959 441	679 654	678 996	57 737 931	35 642 297	29 488 447	52	43
Fournitures médicales par voie électronique	318 985	318 985	318 985	30 492 231	22 496 291	18 050 024	71	57
Fournitures médicales – Papier	66 536	54 813	54 795	11 374 131	8 133 092	6 357 407	148	116
Équipement médical et autre	271 420	195 112	195 104	123 948 352	75 404 877	55 954 806	386	287
Praticiens paramédicaux	4 277 657	3 121 571	2 967 032	364 276 605	244 006 484	166 508 277	78	56
Soins de la vision	609 106	481 529	481 528	174 627 597	83 563 211	64 582 515	174	134
Assistance voyage	1 882	1 404	1 404	5 719 394	4 736 786	4 766 355	3 374	3 395
Divers	123 027	1 744	1 743	14 987 291	394 179	165 678	226	95
Autre	168 314	103	103	26 952 643	30 764	23 081	299	224
Total	27 130 629	25 170 145	25 014 920	2 337 621 894 \$	1 572 975 568 \$	1 275 670 288 \$	62 \$	51 \$

Graphique 41. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de Régime et niveau de couverture, 2016

Province/Territoire	Personne seule (\$)	Famille (\$)	Total (\$)
Colombie-Britannique	18 858 225	76 627 075	95 485 299
Alberta	7 860 763	47 659 696	55 520 459
Saskatchewan	3 068 489	14 727 660	17 796 149
Manitoba	5 640 097	25 537 159	31 177 256
Ontario	77 065 886	345 986 513	423 052 398
Québec	61 186 123	242 011 807	303 197 929
Nouveau-Brunswick	9 329 977	46 217 601	55 547 578
Nouvelle-Écosse	17 986 007	73 415 918	91 401 925
Île-du-Prince-Édouard	2 007 022	11 966 108	13 973 130
Terre-Neuve et Labrador	3 433 027	21 337 109	24 770 136
Yukon	380 270	1 314 975	1 695 245
Territoires du Nord-Ouest	1 499 760	7 875 956	9 375 716
Nunavut	56 660	196 811	253 471
Étranger	14 605	470 761	485 366
Inconnu	1 663	1 092	2 755
Total avec Protection supplémentaire	208 388 572 \$	915 346 241 \$	1 123 734 813 \$
Total avec Protection totale	1 499 879 \$	15 620 563 \$	17 120 442 \$
Total général	209 888 451 \$	930 966 804 \$	1 140 855 256 \$

Graphique 42. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de Régime et niveau de couverture, 2017

Province/Territoire	Personne seule (\$)	Famille (\$)	Total (\$)
Colombie-Britannique	19 873 709	81 881 433	101 755 142
Alberta	9 432 835	51 606 327	61 039 162
Saskatchewan	3 329 684	16 393 819	19 723 503
Manitoba	6 108 253	27 041 651	33 149 905
Ontario	81 510 341	369 269 905	450 780 245
Québec	64 641 609	260 044 334	324 685 943
Nouveau-Brunswick	9 639 104	50 517 642	60 156 745
Nouvelle-Écosse	18 887 656	79 094 507	97 982 163
Île-du-Prince-Édouard	2 141 996	12 873 977	15 015 972
Terre-Neuve et Labrador	3 798 258	23 178 421	26 976 678
Yukon	293 913	1 276 845	1 570 758
Territoires du Nord-Ouest	1 681 895	8 491 526	10 173 421
Nunavut	54 280	312 055	366 335
Étranger	18 164	128 293	146 458
Inconnu	3 855	13 035	16 890
Total avec Protection supplémentaire	221 415 551 \$	982 123 768 \$	1 203 539 319 \$
Total avec Protection totale	1 492 814 \$	17 662 100 \$	19 154 913 \$
Total général	222 908 365 \$	999 785 868 \$	1 222 694 233 \$

Graphique 43. Dépenses du RSSFP, par province/territoire, type de Régime et niveau de couverture, 2018

Province/Territoire	Personne seule (\$)	Famille (\$)	Total (\$)
Colombie-Britannique	20 651 173	85 002 100	105 653 273
Alberta	9 885 473	53 786 016	63 671 489
Saskatchewan	3 667 644	16 573 192	20 240 836
Manitoba	6 368 439	26 817 983	33 186 422
Ontario	86 334 851	374 924 928	461 259 780
Québec	69 483 218	278 002 865	347 486 083
Nouveau-Brunswick	10 230 066	54 375 294	64 605 359
Nouvelle-Écosse	19 942 074	81 380 005	101 322 079
Île-du-Prince-Édouard	2 302 376	14 182 260	16 484 636
Terre-Neuve et Labrador	4 320 968	24 826 815	29 147 783
Yukon	357 602	1 421 434	1 779 036
Territoires du Nord-Ouest	1 724 038	8 008 839	9 732 877
Nunavut	126 673	323 054	449 727
Étranger	25 013	108 012	133 025
Inconnu	4 463	30 546	35 010
Total avec Protection supplémentaire	235 424 072 \$	1 019 763 345 \$	1 255 187 416 \$
Total avec Protection totale	1 948 268 \$	18 534 603 \$	20 482 871 \$
Total général	237 372 340 \$	1 038 297 948 \$	1 275 670 288 \$

Graphique 44. Dépenses et nombre de services de la population de Membres du RSSFP avec Protection totale, par type d'Avantage, 2018



Population de Membres avec Protection totale

- 5247 Membres à la fin de 2018
- 5299 Membres à la fin de 2017
- 4989 Membres à la fin de 2016

Type d'Avantage	Somme versée (\$)	2017 - % annuel de changement dans la somme versée	Nombre de Services payés	2017 - % annuel de changement dans les services payés
Médicaments	1 545 633	8,7 %	20 476	-3,4 %
Équipement médical et autre	1 050 709	-17,1 %	6 260	-7,6 %
Service hospitalier	10 233 725	11,1 %	8 252	3,6 %
Praticiens paramédicaux	1 273 411	11,9 %	10 784	4,4 %
Fournitures médicales	72 218	3,3 %	645	-6,4 %
Services d'un médecin	5 865 760	5,6 %	34 572	-2,3 %
Soins de la vision	440 813	-10,4 %	3 158	-11,3 %
Total¹	20 482 871 \$	6,9 %	84 147	-2,1 %

1. Le total comprend les services divers et les autres services

Graphique 45. Dépenses en médicaments du RSSFP et nombre de services payés, par classe thérapeutique, 2016-2018

Les 10 principales classes thérapeutiques	2016 Montant payé (millions de \$)	2017 Montant payé (millions de \$)	2018 Montant payé (millions de \$)	2016 Services payés (#)	2017 Services payés (#)	2018 Services payés (#)
Agents thérapeutiques non classifiés	144,0	156,5	171,7	1 043 350	1 040 144	1 068 180
Agents du système nerveux central	137,5	138,7	134,1	4 750 287	4 909 637	5 018 887
Hormones et substituts synthétiques	96,0	105,2	115,6	2 689 506	2 784 609	2 878 516
Médicaments cardiovasculaires	109,2	111,2	104,3	4 789 854	4 920 330	5 084 617
Agents antinéoplasiques	40,9	56,3	69,5	110 002	118 338	123 997
Médicaments gastro-intestinaux	48,7	51,6	51,2	1 375 570	1 400 459	1 408 219
Préparations des yeux, des oreilles, du nez et de la gorge	33,5	36,1	40,0	761 558	783 893	798 807
Anti-infectieux	43,5	39,5	35,5	989 131	1 006 393	968 951
Formation du sang, coagulation et thrombose	30,1	33,7	35,4	497 587	522 050	544 433
Médicaments autonomes	32,8	34,2	33,5	825 542	857 141	852 955
Toutes les autres catégories thérapeutiques	72,6	80,0	94,4	2 014 980	2 059 213	2 147 869
Total¹	788,8 \$	843,0 \$	885,2 \$	19 847 367	20 402 207	20 895 431

1. Les totaux peuvent ne pas faire le compte exact à cause de l'arrondissement des données.

Graphique 46. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2016¹

Rang de 2017	Rang de 2016	Nom de l'article	Maladie	Montant payé (millions de \$) en 2018	Nombre de services payés (nombre)	Moyenne payée par service (\$)
1	1	Remicade	Polyarthrite rhumatoïde	27,4	8 768	3 125
2	2	Humira	Polyarthrite rhumatoïde	22,9	16 123	1 418
3	4	Atorvastatine	Cholestérol	11,1	570 106	19
4	7	Coversyl	Hypertension artérielle	10,8	288 899	37
5	6	Enbrel	Polyarthrite rhumatoïde	10,3	8 547	1 210
6	8	Rosuvastatine	Cholestérol	9,7	559 699	17
7	13	Stelara	Psoriasis en plaques	9,5	2 702	3 528
8	14	Pantoprazole	Reflux d'acide	8,6	484 034	18
9	19	Revlimid	Cancer	7,4	1 286	5 740
10	10	Ésoméprazole	Reflux d'acide et ulcères	7,3	111 227	66
11	20	Xolair	Allergies et asthme	7,3	5 751	1 267
12	12	Advair	Asthme	7,2	77 438	94
13	11	Lucentis	Maladie oculaire	7,2	5 041	1 419
14	15	Victoza	Diabète	6,9	27 743	250
15	5	Cymbalta	Dépression	6,3	73 165	86
16	18	Symbicort	Asthme	6,1	83 414	74
17	17	Lantus	Diabète	6,0	65 021	92
18	21	Concerta	TDAH	5,8	73 732	78
19	25	Xarelto	Caillots sanguins	5,7	78 690	72
20	30	Eylea	Maladie oculaire	5,3	4 853	1 083
Total des 20 principaux médicaments				188.7 M\$	2 546 239	74 \$

REMARQUE : les articles en rouge indiquent des médicaments spécialisés.

1. Par nom de médicament – comprend toutes les différentes forces et posologies.

Graphique 47. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2017¹

Rang de 2016	Rang de 2015	Nom de l'article	Maladie	Montant payé (millions de \$) en 2018	Nombre de services payés (nombre)	Moyenne payée par service (\$)
1	1	Remicade	Polyarthrite rhumatoïde	29,7	9 456	3 145
2	2	Humira	Polyarthrite rhumatoïde	26,1	18 125	1 441
3	7	Stelara	Psoriasis en plaques	12,2	3 439	3 538
4	4	Coversyl	Hypertension artérielle	11,6	311 953	37
5	6	Rosuvastatine	Cholestérol	10,3	598 358	17
6	3	Atorvastatine	Cholestérol	10,3	579 197	18
7	5	Enbrel	Polyarthrite rhumatoïde	9,8	8 224	1 194
8	8	Pantoprazole	Reflux d'acide	8,5	514 963	16
9	9	Revlimid	Cancer	8,2	1 442	5 707
10	11	Xolair	Allergies et asthme	8,2	6 926	1 188
11	20	Eylea	Maladie oculaire	7,7	6 557	1 176
12	14	Victoza	Diabète	7,6	28 955	263
13	12	Advair	Asthme	6,7	69 745	95
14	10	Ésoméprazole	Reflux d'acide et ulcères	6,7	108 764	61
15	13	Lucentis	Maladie oculaire	6,6	4 806	1 374
16	19	Xarelto	Caillots sanguins	6,6	89 654	73
17	16	Symbicort	Asthme	6,6	86 865	75
18	21	Synthroid	Hypothyroïdie	6,2	668 354	9
19	-	Ibrance	Cancer du sein	6,1	1 072	5 731
20	18	Concerta	TDAH	6,1	79 989	76
Total des 20 principaux médicaments				201,7 M\$	3 196 844	63 \$

REMARQUE : les articles en rouge indiquent des médicaments spécialisés.

1. Par nom de médicament – comprend toutes les différentes forces et posologies.

Graphique 48. Les 20 principales dépenses en médicaments du RSSFP, par nom d'article, 2018¹

Rang de 2018	Rang de 2017	Nom de l'article	Maladie	Montant payé (millions de \$) en 2018	Nombre de services payés (nombre)	Moyenne payée par service (\$)
1	2	Humira	Polyarthrite rhumatoïde	28,2	19 219	1 465
2	1	Remicade	Polyarthrite rhumatoïde	27,8	9 175	3 028
3	3	Stelara	Psoriasis en plaques	15,3	4 152	3 690
4	5	Rosuvastatint	Cholestérol	12,2	713 540	17
5	6	Atorvastatine	Cholestérol	10,7	617 592	17
6	9	Revlimid	Cancer	10,3	1 786	5 763
7	14	Ésoméprazole	Reflux d'acide et ulcères	9,8	139 462	70
8	11	Eylea	Maladie oculaire	9,4	7 425	1 264
9	7	Enbrel	Polyarthrite rhumatoïde	9,1	7 248	1 252
10	20	Concerta	TDAH	9,1	146 259	62
11	10	Xolair	Allergies et asthme	9,0	8 612	1 043
12	8	Pantoprazole	Reflux d'acide	8,8	553 001	16
13	19	Ibrance	Cancer du sein	8,7	1 591	5 482
14	4	Coversyl	Hypertension artérielle	8,5	342 062	25
15	12	Victoza	Diabète	8,2	30 058	274
16	16	Xarelto	Caillots sanguins	7,7	104 186	74
17	15	Lucentis	Maladie oculaire	7,3	5 006	1 464
18	18	Synthroid	Hypothyroïdie	7,2	754 070	9
19	17	Symbicort	Asthme	6,9	89 345	77
20	-	Vaccin Shingrix	Varicelle	6,4	60 625	106
Total des principaux 20 médicaments				220.4 M\$	3 614 414	61 \$

REMARQUE : les articles en rouge indiquent des médicaments spécialisés.

1. Par nom de médicament – comprend toutes les différentes forces et posologies.

Graphique 49. Les 25 principales fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2016

Nom de l'article	Nombre de services facturables (#)	Nombre de services payés (#)	Nombre de requérants (#)	Payé Montant (\$)	% du total Services facturables
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (100)	23 123	22 990	8 310	1 570 945	7,2 %
AIGUILLES À STYLO NANO DE 4MM 32G BD ULTRA-FINE	20 482	20 108	5 094	750 233	6,3 %
BANDELETTES DE TEST ONETOUCH ULTRA BLEU (ON)	16 521	16 333	5 777	933 080	5,1 %
BANDELETTES DE TEST CONTOUR NEXT (PQ)	14 964	14 842	4 632	1 085 424	4,6 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO	12 052	11 989	4 459	810 935	3,7 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (ON)	10 945	10 772	4 304	496 349	3,4 %
LANCETTE 33G ONE TOUCH DELICA	9,539	9,443	4,851	114,359	3.0%
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (AMO)	9 090	8 956	3 282	352 414	2,8 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (PQ)	8 667	8 606	2 851	582 582	2,7 %
(RIEM) DISPOSITIFS DE PERFUSION	8 484	6 605	1 143	1 542 368	2,6 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (PQ)	8 053	7 992	2 402	565 826	2,5 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (100)	7 808	7 771	2 773	554 242	2,4 %
BANDELETTES DE TEST GLYCÉMIQUE ONE TOUCH VERIO (ON)	7 320	7 245	2 862	387 246	2,3 %
AIGUILLE JETABLE POUR AUTO-INJECTEUR D'INSULINE	6 469	6 384	1 364	219 312	2,0 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO (PQ)	6 042	6 013	1 950	419 325	1,9 %
AIGUILLES À STYLO DE 6MM 32 G NOVOFINE	5 857	5 694	1 654	257 309	1,8 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (100)	5 447	5 431	1 811	390 765	1,7 %
BANDELETTES DE TEST FREESTYLE LITE (ON)	5 346	5 267	1 667	293 768	1,7 %
BANDELETTE DE TEST CONTOUR (ON)	4 736	4 639	1 978	252 251	1,5 %
LANCETTE MICROLET (ON)	4 604	4 538	2 574	57 390	1,4 %
TÉMOIN FREESTYLE LITE (PQ)	4 430	4 396	1 041	322 296	1,4 %
LANCETTE MICROLET (PQ)	4 254	4 201	2 019	33 079	1,3 %
BANDELETTES DE TEST ONETOUCH ULTRA BLEU (BC)	4 232	4 156	1 533	304 167	1,3 %
LANCETTE 33 G ONETOUCH DELICA (PQ)	3 529	3 497	1 543	29 319	1,1 %
AIGUILLES À STYLO de 4MM 32G BD ULTRA-FINE	3 511	3 425	1 083	150 189	1,1 %
	215 505	211 293	S.O.	12 475 172 \$	66,8 %

Graphique 50. Les 25 principales fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2017

Nom de l'article	Nombre de services facturables (#)	Nombre de services payés (#)	Nombre de Requérants (#)	Payé Montant (\$)	% du total Services facturables
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (100)	24 259	24 127	8 870	1 643 517	7,6 %
AIGUILLES À STYLO NANO DE 4MM 32G BD ULTRA-FINE	22 362	21 937	5 571	822 681	7,0 %
BANDELETTES DE TEST CONTOUR NEXT (PQ)	16 065	15 941	5 060	1 177 790	5,0 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO	14 289	14 252	5 116	988 433	4,4 %
BANDELETTES DE TEST ONETOUCH ULTRA BLEU (ON)	13 374	13 300	4 882	750 113	4,2 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (ON)	11 269	11 196	4 560	522 814	3,5 %
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (AMO)	10 394	10 318	3 913	441 895	3,2 %
LANCETTE 33G ONE TOUCH DELICA	9,684	9,580	4,976	116,756	3,0%
(RIEM) DISPOSITIFS DE PERFUSION	9 545	7 087	1 263	1 712 547	3,0 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (PQ)	9 137	9 108	3 049	626 936	2,8 %
BANDELETTES DE TEST GLYCÉMIQUE ONE TOUCH VERIO (ON)	8 646	8 598	3 373	452 293	2,7 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (100)	8 119	8 082	2 926	578 261	2,5 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO (PQ)	7 207	7 174	2 316	499 393	2,2 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (PQ)	6 229	6 193	1 964	442 065	1,9 %
AIGUILLE JETABLE POUR AUTO-INJECTEUR D'INSULINE	6 225	6 122	1 393	211 576	1,9 %
AIGUILLES À STYLO DE 4 MM 32G BD ULTRA-FINE	5 439	5 257	1 616	230 437	1,7 %
BANDELETTES DE TEST FREESTYLE LITE (ON)	5 125	5 088	1 732	295 085	1,6 %
AIGUILLES À STYLO DE 6MM 32 G NOVOFINE	4 837	4 766	1 420	222 752	1,5 %
LANCETTE MICROLET (ON)	4 751	4 690	2 679	60 346	1,5 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (100)	4 661	4 643	1 594	335 413	1,5 %
LANCETTE MICROLET (PQ)	4 644	4 603	2 227	36 432	1,4 %
TÉMOIN FREESTYLE LITE (PQ)	4 259	4 223	1 010	312 173	1,3 %
BANDELETTES DE TEST ONETOUCH ULTRA BLEU (BC)	3 656	3 609	1 292	263 957	1,1 %
LANCETTE 33 G ONETOUCH DELICA (PQ)	3 452	3 434	1 564	28 599	1,1 %
AIGUILLES À STYLO DE 6MM 32 G NOVOFINE	3 342	3 269	993	145 261	1,0 %
	220 970	216 597	S.O.	12 917 523 \$	68,8 %

Graphique 51. Les 25 principales Fournitures médicales du RSSFP selon le nombre de services facturables, par article, 2018

Nom de l'article	Nombre de services facturables (#)	Nombre de services payés (#)	Nombre de requérants (#)	Payé Montant (\$)	% du total Services facturables
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (100)	25 917	25 813	9 602	1 713 920	7,8 %
AIGUILLES À STYLO NANO DE 4MM 32G BD ULTRA-FINE	23 790	23 441	6 030	914 679	7,2 %
BANDELETTES DE TEST CONTOUR NEXT (PQ)	16 734	16 667	5 317	1 216 366	5,1 %
CAPTEUR FREESTYLE LIBRE	15 699	15 347	3 872	2 843 955	4,8 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO	15 105	15 069	5 636	1 041 359	4,6 %
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (AMO)	11 104	11 031	4 263	435 713	3,4 %
(RIEM) DISPOSITIFS DE PERFUSION	10 698	8 141	1 369	2 111 814	3,2 %
BANDELETTES DE TEST ONETOUCH ULTRA BLEU (ON)	10 502	10 439	4 056	533 199	3,2 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (ON)	10 304	10 237	4 257	436 858	3,1 %
LANCETTE 33G ONE TOUCH DELICA	9,445	9,394	5,020	114,416	2,9%
BANDELETTES DE TEST GLYCÉMIQUE ONE TOUCH VERIO (ON)	9 152	9 123	3 802	441 353	2,8 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (PQ)	8 375	8 346	2 897	574 040	2,5 %
BANDELETTES DE TEST ACCU-CHEK AVIVA (100)	7 869	7 836	2 809	561 914	2,4 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH VERIO (PQ)	7 356	7 321	2 522	502 625	2,2 %
AIGUILLES À STYLO DE 4 MM 32G BD ULTRA-FINE	6 498	6 333	1 938	288 363	2,0 %
AIGUILLE JETABLE POUR AUTO-INJECTEUR D'INSULINE	5 244	5 159	1 248	184 531	1,6 %
LANCETTE MICROLET (ON)	5 157	5 103	3 026	65 845	1,6 %
BANDELETTES DE TEST FREESTYLE LITE (ON)	4 885	4 863	1 601	271 869	1,5 %
LANCETTE MICROLET (PQ)	4 706	4 678	2 327	36 883	1,4 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (PQ)	4 606	4 591	1 553	329 086	1,4 %
AIGUILLES À STYLO DE 6MM 32 G NOVOFINE	4 466	4 436	1 314	209 893	1,4 %
TÉMOIN FREESTYLE LITE (PQ)	4 085	4 045	966	300 878	1,2 %
BANDELETTES DE TEST ONE TOUCH ULTRA BLEU (100)	3 690	3 675	1 301	255 456	1,1 %
BANDELETTE DE TEST GLYCÉMIQUE CONTOUR NEXT (BC)	3 604	3 568	1 251	258 629	1,1 %
LANCETTE 33 G ONETOUCH DELICA (PQ)	3 380	3 371	1 549	28 469	1,0 %
	232 371	228 027	S.O.	15 672 113 \$	70,4 %

Graphique 52. Dépenses et nombre de services payés en Praticien paramédical du RSSFP, par type de Praticien, 2016-2018

Type de Praticien	2016 Montant payé (millions de \$)	2017 Montant payé (millions de \$)	2018 Montant payé (millions de \$)	2016 Services payés (#)	2017 Services payés (#)	2018 Services payés (#)
Physiothérapeute	44,3	47,0	53,5	843 251	860 410	940 307
Psychologue	31,6	34,1	39,2	284 185	303 834	337 108
Chiropraticien	24,4	24,7	26,9	778 762	766 504	806 830
Massothérapeute	22,4	23,7	25,9	432 306	449 001	475 798
Naturopathe	5,9	6,0	6,5	113 549	112 031	116 666
Podiatre ou podologue	4,5	4,7	5,3	101 050	103 787	113 910
Ostéopathe	4,4	4,5	4,9	76 660	76 864	82 687
Soins infirmiers privés	2,7	2,4	2,4	59 272	59 541	60 068
Orthophoniste	1,1	1,2	1,3	17 448	18 238	19 688
Acuponcture	0,3	0,3	0,3	6 189	6 277	5 711
Services de médecin et autres praticiens	0,3	0,4	0,3	10 081	9 081	8 259
Total¹	141,8 \$	149,0 \$	166,5 \$	2 722 753	2 765 568	2 967 032

1. Les totaux peuvent ne pas faire le compte exact à cause de l'arrondissement des données.

Graphique 53. Statistiques sur le Traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande¹, 2016

	Nombre de services facturables	% du total des services facturables	Montant Déclarées (\$)	Montant Admissible (\$)	Montant Payé (\$)
1 ^{er} payeur du RSSFP	15 592 960	61,05 %	1 345 979 991	1 168 721 121	965 848 353
2 ^e payeur du RSSFP	9 216 072	36,08 %	618 682 084	272 732 584	200 951 539
Sous-total payé	24 809 032	97,14 %	1 964 662 076 \$	1 441 453 706 \$	1 166 799 892 \$
Sous-total refusé	731 335	2,86 %	103 570 987 \$	77 \$	61 \$
Total²	25 540 367	100,0 %	2 068 267 891 \$	1 412 022 108 \$	1 140 855 256 \$

1. Comprend les types de Régime avec couverture supplémentaire et totale.
2. Le montant total prend en compte les annulations et les rajustements.

Graphique 54. Statistiques sur le Traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande¹, 2017

	Nombre de services facturables (#)	% du total des services facturables	Montant Déclarées (\$)	Montant Admissible (\$)	Montant Payé (\$)
1 ^{er} payeur du RSSFP	15 927 543	60,81 %	1 439 219 453	1 246 981 903	1 033 668 143
2 ^e payeur du RSSFP	9 576 884	36,56 %	664 003 675	296 226 644	218 458 428
Sous-total payé	25 504 427	97,37 %	2 103 223 128 \$	1 543 208 547 \$	1 252 126 571 \$
Sous-total refusé	687 799	2,63 %	101 481 613 \$	0 \$	0 \$
Total²	26 192 226	100,0 %	2 204 755 290 \$	1 509 697 314 \$	1 222 694 233 \$

1. Comprend les types de Régimes avec couverture supplémentaire et totale.
2. Le montant total prend en compte les annulations et les rajustements.

Graphique 55. Statistiques sur le Traitement des demandes du RSSFP, par statut de la demande¹, 2018

	Nombre de services facturables (#)	% du total des services facturables	Montant demandé (\$)	Montant Admissible (\$)	Montant Payé (\$)
1 ^{er} payeur du RSSFP	16 186 475	59,7 %	1 498 167 663	1 300 069 897	1 080 222 040
2 ^e payeur du RSSFP	9 968 723	36,7 %	695 305 389	310 125 314	229 055 393
Sous-total payé	26 155 198	96,4 %	2 193 473 051 \$	1 610 195 211 \$	1 309 277 433 \$
Sous-total refusé	975 431	3,6 %	144 052 064 \$	20 \$	16 \$
Total²	27 130 629	100,0 %	2 337 621 894 \$	1 572 975 568 \$	1 275 670 288 \$

1. Comprend les types de Régimes avec couverture supplémentaire et totale.
2. Le montant total prend en compte les annulations et les rajustements.

Graphique 56. Statistiques sur le nombre de Lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2016

Type de transaction	Nombre de services facturables (nombre)	Montant soumis (\$)	Montant payé (\$)
Protection supplémentaire			
Lignes de demande par voie électronique	19 319 683	1 267 150 593	771 203 699
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	4 888 929	695 256 778	314 205 133
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 248 232	75 000 466	38 325 981
Total avec Protection supplémentaire	25 456 844	2 037 407 838 \$	1 123 734 813 \$
Protection totale			
Lignes de demande par voie électronique	18 022	1 941 822	1 207 459
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	63 740	28 742 645	15 807 413
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 761	175 587	105 570
Total avec Protection totale	83 523	30 860 054 \$	17 120 442 \$
Protections supplémentaire et totale			
Lignes de demande par voie électronique	19 337 705	1 269 092 416	772 411 158
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	4 952 669	723 999 423	330 012 547
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 249 993	75 176 053	38 431 551
Total général	25 540 367	2 068 267 891 \$	1 140 855 256 \$

Graphique 57. Statistiques sur le nombre de Lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2017

Type de transaction	Nombre de services facturables (nbre)	Montant soumis (\$)	Montant payé (\$)
Protection supplémentaire			
Lignes de demande par voie électronique	19 935 552	1 356 406 925	826 142 685
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	5 024 768	742 891 758	339 915 495
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 142 394	72 674 759	37 481 140
Total avec Protection supplémentaire	26 102 714	2 171 973 441 \$	1 203 539 319 \$
Protection totale			
Lignes de demande par voie électronique	20 523	2 281 165	1 394 552
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	67 147	30 304 964	17 662 793
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 842	195 720	97 568
Total avec Protection totale	89 512	32 781 849 \$	19 154 913 \$
Protections supplémentaire et totale			
Lignes de demande par voie électronique	19 956 075	1 358 688 089	827 537 237
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	5 091 915	773 196 721	357 578 288
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 144 236	72 870 479	37 578 708
Total général	26 192 226	2 204 755 290 \$	1 222 694 233 \$

Graphique 58. Statistiques sur le nombre de Lignes de demande du RSSFP, par type de plan et type de transaction, 2018

Type de transaction	Nombre de services facturables (nbre)	Montant soumis (\$)	Montant payé (\$)
Protection supplémentaire			
Lignes de demande par voie électronique	20 515 643	1 424 054 730	872 262 741
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	5 497 954	809 430 639	346 985 749
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 028 732	69 318 416	35 938 926
Total avec Protection supplémentaire	27 042 329	2 302 803 785 \$	1 255 187 416 \$
Protection totale			
Lignes de demande par voie électronique	19 828	2 386 081	1 509 131
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	66 767	32 255 473	18 864 418
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 705	176 555	109 322
Total avec Protection totale	88 300	34 818 109 \$	20 482 871 \$
Protections supplémentaire et totale			
Lignes de demande par voie électronique	20 535 471	1 426 440 810	873 771 872
Lignes de demande non liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	5 564 721	841 686 113	365 850 167
Lignes de demande liées à un DIN ou à des fournitures médicales faites sur papier	1 030 437	69 494 971	36 048 249
Total général	27 130 629	2 337 621 894 \$	1 275 670 288 \$

1. Les demandes numériques sont incluses dans cette catégorie.

Graphique 59. Nombre de services du RSSFP, par type d'Avantages et statut de la demande, 2016-2018

Type d'Avantage	2016 Services facturables (#)	2017 Services facturables (#)	2018 Services facturables (#)	2016 Services payés (#)	2017 Payé Services (#)	2018 Payé Services (#)
Médicaments	20 200 703	20 717 985	21 175 876	19 847 367	20 402 207	20 895 431
Praticiens paramédicaux	3 728 679	3 780 432	4 277 657	2 722 753	2 765 568	2 967 032
Soins de la vision	550 462	635 424	609 106	446 926	549 773	481 528
Service hospitalier	63 628	59 386	56 457	42 989	42 160	40 528
Équipement médical et autre	265 786	271 020	271 420	189 998	194 094	195 104
Autre ¹	731 109	727 979	740 113	428 820	426 855	435 297
Total	25 540 367	26 192 226	27 130 629	23 678 853	24 380 657	25 014 920

La catégorie Autre comprend les fournitures médicales, les personnes à l'étranger, l'assistance voyage d'urgence, les services divers et autres services

Graphique 60. Services facturables du RSSFP, par province/territoire, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2016

Province/Territoire	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Total des services facturables			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Colombie-Britannique	699 724	671 718	1 203	1 372 645	163 738	563 213	152	727 103	53 154	62 712	145	116 011	916 616	1 297 643	1 500	2 215 759
Alberta	403 959	397 951	321	802 231	119 058	359 600	164	478 822	43 041	52 396	66	95 503	566 058	809 947	551	1 376 556
Saskatchewan	175 853	174 258	254	350 365	64 892	136 335	39	201 266	15 297	19 605	26	34 928	256 042	330 198	319	586 559
Manitoba	200 187	233 968	556	434 711	90 258	173 620	52	263 930	21 999	29 665	29	51 693	312 444	437 253	637	750 334
Ontario	2 647 435	3 290 894	3 420	5 941 749	960 795	1 979 442	947	2 941 184	308 163	377 257	815	686 235	3 916 393	5 647 593	5 182	9 569 168
Québec	2 123 679	2 593 642	2 981	4 720 302	785 465	1 579 656	662	2 365 783	239 547	302 875	587	543 009	3 148 691	4 476 173	4 230	7 629 094
Nouveau-Brunswick	254 610	262 675	308	517 593	88 318	246 333	32	334 683	33 606	43 119	77	76 802	376 534	552 127	417	929 078
Nouvelle-Écosse	504 227	384 633	294	889 154	89 995	477 774	84	567 853	43 631	56 504	106	100 241	637 853	918 911	484	1 557 248
Île-du-Prince-Édouard	64 508	75 294	17	139 819	30 415	53 119	1	83 535	9 571	11 772	28	21 371	104 494	140 185	46	244 725
Terre-Neuve et Labrador	143 966	113 058	17	257 041	42 999	124 168	12	167 179	13 694	20 456	40	34 190	200 659	257 682	69	458 410
Yukon	4 371	7 451	1	11 823	2 621	4 446	0	7 067	619	833	0	1 452	7 611	12 730	1	20 342
Territoires du Nord-Ouest	25 918	40 369	28	66 315	16 860	17 577	1	34 438	4 512	5 577	6	10 095	47 290	63 523	35	110 848
Nunavut	1 092	1 678	1	2 771	718	1 072	0	1 790	197	272	0	469	2 007	3 022	1	5 030
Étranger	559	1 373	24	1 956	158	969	0	1 127	240	227	0	467	957	2 569	24	3 550
Inconnu	12	39	79	130	0	8	1	9	2	2	0	4	14	49	80	143
Total avec Protection supplémentaire	7 250 100	8 249 001	9 504	15 508 605	2 456 290	5 717 332	2 147	8 175 769	787 273	983 272	1 925	1 772 470	10 493 663	14 949 605	13 576	25 456 844
Total avec Protection totale	20 330	15 149	68	35 547	5 839	25 183	20	31 042	7 323	9 582	29	16 934	33 492	49 914	117	83 523
Total général	7 270 430	8 264 150	9 572	15 544 152	2 462 129	5 742 515	2 167	8 206 811	794 596	992 854	1 954	1 789 404	10 527 155	14 999 519	13 693	25 540 367

Graphique 61. Services facturables du RSSFP par province/territoire, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2017

Province/Territoire	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Total des services facturables			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Colombie-Britannique	713 016	680 407	1 066	1 394 489	170 872	563 302	47	734 221	55 300	62 638	26	117 964	939 188	1 306 347	1 139	2 246 674
Alberta	418 768	424 886	324	843 978	127 128	365 544	113	492 785	46 242	55 911	13	102 166	592 138	846 341	450	1 438 929
Saskatchewan	182 441	179 781	246	362 468	67 691	137 633	34	205 358	15 388	20 189	10	35 587	265 520	337 603	290	603 413
Manitoba	206 403	244 134	445	450 982	92 893	176 495	23	269 411	22 787	30 175	22	52 984	322 083	450 804	490	773 377
Ontario	2 726 812	3 358 131	2 834	6 087 777	1 012 252	2 029 952	432	3 042 636	323 916	387 943	123	711 982	4 062 980	5 776 026	3 389	9 842 395
Québec	2 179 395	2 653 886	2 853	4 836 134	818 077	1 593 980	266	2 412 323	246 191	306 272	57	552 520	3 243 663	4 554 138	3 176	7 800 977
Nouveau-Brunswick	260 131	270 941	320	531 392	91 450	249 045	15	340 510	34 498	43 567	1	78 066	386 079	563 553	336	949 968
Nouvelle-Écosse	510 903	390 144	335	901 382	93 217	478 694	13	571 924	44 397	57 121	4	101 522	648 517	925 959	352	1 574 828
Île-du-Prince-Édouard	66 549	79 299	29	145 877	32 873	54 235	4	87 112	9 228	12 518	0	21 746	108 650	146 052	33	254 735
Terre-Neuve et Labrador	146 211	118 011	33	264 255	45 121	126 446	4	171 571	14 688	20 993	2	35 683	206 020	265 450	39	471 509
Yukon	4 674	7 774	1	12 449	2 755	4 796	0	7 551	651	916	0	1 567	8 080	13 486	1	21 567
Territoires du Nord-Ouest	26 679	42 419	43	69 141	16 850	18 236	3	35 089	4 824	5 905	3	10 732	48 353	66 560	49	114 962
Nunavut	1 165	1 669	0	2 834	679	1 298	0	1 977	249	233	0	482	2 093	3 200	0	5 293
Étranger	932	1 025	317	2 274	206	889	0	1 095	133	138	0	271	1 271	2 052	317	3 640
Inconnu	33	240	62	335	21	48	0	69	20	23	0	43	74	311	62	447
Total avec Protection supplémentaire	7 444 112	8 452 747	8 908	15 905 767	2 572 085	5 800 593	954	8 373 632	818 512	1 004 542	261	1 823 315	10 834 709	15 257 882	10 123	26 102 714
Total avec Protection totale	21 802	17 024	38	38 864	7 088	25 210	14	32 312	8 359	9 977	0	18 336	37 249	52 211	52	89 512
Total général	7 465 914	8 469 771	8 946	15 944 631	2 579 173	5 825 803	968	8 405 944	826 871	1 014 519	261	1 841 651	10 871 958	15 310 093	10 175	26 192 226

Graphique 62. Services facturables du RSSFP, par province/territoire, type de Régime, groupe de Participant et genre, 2018

Province/Territoire	Membre				Conjoint				Enfant à charge				Total des services facturables			
	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total	Hommes	Femmes	Inconnu	Total
Colombie-Britannique	756 921	712 301	1 090	1 470 312	184 015	578 080	45	762 140	60 082	69 625	43	129 750	1 001 018	1 360 006	1 178	2 362 202
Alberta	433 912	443 310	325	877 547	135 274	378 774	155	514 203	48 623	60 454	9	109 086	617 809	882 538	489	1 500 836
Saskatchewan	188 730	188 545	391	377 666	71 118	139 430	15	210 563	16 417	22 033	18	38 468	276 265	350 008	424	626 697
Manitoba	218 635	260 433	397	479 465	100 140	183 947	30	284 117	24 308	30 604	11	54 923	343 083	474 984	438	818 505
Ontario	2 853 073	3 507 457	2 957	6 363 487	1 082 616	2 078 103	532	3 161 251	217 895	260 825	91	478 811	4 153 584	5 846 385	3 580	10 003 549
Québec	2 282 109	2 779 137	2 664	5 063 910	871 301	1 642 175	214	2 513 690	266 916	329 791	75	596 782	3 420 326	4 751 103	2 953	8 174 382
Nouveau-Brunswick	269 070	290 503	305	559 878	100 103	261 078	5	361 186	37 809	46 572	2	84 383	406 982	598 153	312	1 005 447
Nouvelle-Écosse	528 999	405 327	473	934 799	100 159	486 113	37	586 309	45 436	58 576	32	104 044	674 594	950 016	542	1 625 152
Île-du-Prince-Édouard	70 994	84 438	18	155 450	35 448	54 493	3	89 944	9 665	13 599	1	23 265	116 107	152 530	22	268 659
Terre-Neuve et Labrador	153 686	130 934	66	284 686	50 851	129 725	4	180 580	15 948	22 826	7	38 781	220 485	283 485	77	504 047
Yukon	4 975	8 127	0	13 102	2 734	5 308	0	8 042	731	896	0	1 627	8 440	14 331	0	22 771
Territoires du Nord-Ouest	27 718	45 682	8	73 408	17 313	18 339	0	35 652	5 202	6 253	0	11 455	50 233	70 274	8	120 515
Nunavut	1 248	1 678	0	2 926	673	1 370	0	2 043	228	200	0	428	2 149	3 248	0	5 397
Étranger	796	1 613	266	2 675	57	718	0	775	60	99	0	159	913	2 430	266	3 609
Inconnu	84	329	0	413	6	121	0	127	5	16	0	21	95	466	0	561
Total avec Protection supplémentaire	7 790 950	8 859 814	8 960	16 659 724	2 751 808	5 957 774	1 040	8 710 622	749 325	922 369	289	1 671 983	11 292 083	15 739 957	10 289	27 042 329
Total avec Protection totale	21 400	17 168	21	38 589	6 624	25 972	4	32 600	8 288	8 823	0	17 111	36 312	51 963	25	88 300
Total général	7 812 350	8 876 982	8 981	16 698 313	2 758 432	5 983 746	1 044	8 743 222	757 613	931 192	289	1 689 094	11 328 395	15 791 920	10 314	27 130 629

Graphique 63. Nombre de services facturables du RSSFP pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées, par type de transaction, 2016

Description de la transaction	Nombre de services facturables
Demandes qui ont été par la suite annulées la même journée	1 325 281
Annulées – même journée	1 325 281
Annulées – journée précédente	337 665
Rejetées et refusées	3 181 572
Total	6 169 799

Graphique 64. Nombre de services facturables du RSSFP pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées, par type de transaction, 2017

Description de la transaction	Nombre de services facturables
Demandes qui ont été par la suite annulées la même journée	1 472 810
Annulées – même journée	1 472 810
Annulées – journée précédente	372 041
Rejetées et refusées	3 368 566
Total	6 686 227

Graphique 65. Nombre de services facturables du RSSFP pour les transactions électroniques annulées / rejetées / refusées, par type de transaction, 2018

Description de la transaction	Nombre de services facturables
Demandes qui ont été par la suite annulées la même journée	1 620 455
Annulées – même journée	1 620 455
Annulées – journée précédente	409 026
Rejetées et refusées	3 530 365
Total	7 180 301

Graphique 66. Les 15 principaux rejets de Demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2016

Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Membre a déjà atteint le montant annuel total couvert	5,0 %	307 606
2	Recommandation d'un médecin est nécessaire (entré manuellement)	3,8 %	235 946
3	Dépense n'est pas couverte (généré par le système)	3,4 %	212 760
4	Une Demande pour la même dépense a déjà été payée	2,8 %	170 599
5	Dépense n'est pas couverte (entré manuellement)	1,7 %	104 256
6	La dépense a été soumise après la limite de temps indiqué par le Régime	0,9 %	54 669
7	Le Régime paye seulement pour les traitements dentaires nécessaires à la suite d'une blessure accidentelle et pour les chirurgies dentaires particulières indiquées dans le Régime	0,7 %	44 324
8	La dépense a atteint le nombre maximal d'incidents couverts par le Régime	0,6 %	39 647
9	Le Membre a une couverture pour le service sous un autre régime	0,6 %	34 905
10	Le Membre n'a pas une couverture sous un autre régime d'assurance. Les renseignements sur le dossier contredisent les renseignements fournis sur le formulaire de demande.	0,6 %	34 142
11	Le traitement devrait être offert par un médecin autorisé	0,6 %	33 981
12	Le Membre a déjà atteint le montant total couvert	0,5 %	28 453
13	Dépense n'est pas couverte (entré manuellement)	0,4 %	23 007
14	Les renseignements sur l'Adhésion préalable contredisent les renseignements fournis sur le formulaire de demande	0,4 %	21 540
15	Les reçus qui sont soumis aux autres compagnies d'assurances sont requis	0,3 %	21 263

Graphique 67. Les 15 principaux rejets de Demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2017

Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Membre a déjà atteint le montant annuel total couvert	4,9 %	305 919
2	Recommandation d'un médecin est nécessaire (entré manuellement)	4,0 %	247 885
3	Dépense n'est pas couverte (génééré par le système)	3,6 %	212 993
4	Une Demande pour la même dépense a déjà été payée	2,6 %	162 196
5	Dépense n'est pas couverte (entré manuellement)	1,6 %	9 763
6	La dépense a été soumise après la limite de temps indiqué par le Régime	0,8 %	48 436
7	Le Régime paye seulement pour les traitements dentaires nécessaires à la suite d'une blessure accidentelle et pour les chirurgies dentaires particulières indiquées dans le Régime	0,0 %	44 969
8	Le Membre a une couverture pour le service sous un autre régime	0,6 %	36 626
9	Le Membre n'a pas une couverture sous un autre régime d'assurance. Les renseignements sur le dossier contredisent les renseignements fournis sur le formulaire de demande.	0,5 %	33 056
10	Le traitement devrait être offert par un médecin autorisé	0,5 %	32 762
11	La dépense a atteint le nombre maximal d'incidents couverts par le Régime	0,4 %	24 127
12	Plus de renseignements sont nécessaires afin d'évaluer l'admissibilité de la dépense	0,4 %	22 092
13	Le Membre a déjà atteint le montant total couvert	0,4 %	21 907
14	Dépense n'est pas couverte (entré manuellement)	0,3 %	19 935
15	Les renseignements sur l'Adhésion préalable contredisent les renseignements fournis sur le formulaire de demande	0,3 %	19 298

Graphique 68. Les 15 principaux rejets de Demandes sur papier du RSSFP, par raison, 2018

Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Recommandation d'un médecin est nécessaire (généré par le système)	5,6 %	370 333
2	Membre a déjà atteint le montant annuel total couvert	4,8 %	318 542
3	Une Demande pour la même dépense a déjà été payée	3,2 %	213 795
4	Dépense n'est pas couverte (généré par le système)	3,2 %	208 029
5	Dépense n'est pas couverte (entré manuellement)	1,4 %	88 919
6	Recommandation d'un médecin est nécessaire (entré manuellement)	0,8 %	50 930
7	La dépense a atteint le nombre maximal d'incidents couverts par le Régime	0,7 %	45 943
8	La dépense a été soumise après la limite de temps indiqué par le Régime	0,7 %	43 956
9	Le Régime paye seulement pour les traitements dentaires nécessaires à la suite d'une blessure accidentelle et pour les chirurgies dentaires particulières indiquées dans le Régime	0,6 %	41 473
10	Le Membre a déjà atteint le montant total couvert	0,6 %	41 473
11	Le Membre a une couverture pour le service sous un autre régime	0,5 %	31 901
12	Le Membre n'a pas une couverture sous un autre régime d'assurance. Les renseignements sur le dossier contredisent les renseignements fournis sur le formulaire de demande.	0,4 %	27 072
13	Les reçus originaux sont nécessaires afin d'évaluer l'admissibilité de la dépense	0,4 %	27 040
14	Le Membre a soumis une demande web pour un service pour lequel les reçus originaux sont nécessaires afin d'évaluer l'admissibilité de la dépense	0,4 %	24 822
15	Plus de renseignements sont nécessaires afin d'évaluer l'admissibilité de la dépense	0,4 %	23 931

Graphique 69. Les 15 principaux rejets de Demandes électroniques du RSSFP par raison, 2016

Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Médicament (DIN) n'est pas couvert	4,9 %	1 241 575
2	Renouvellement précoce	1,7 %	443 610
3	Médicament (DIN) est couvert par un autre	1,5 %	374 560
4	Centre de contact	0,8 %	210 350
5	Numéro de médicament (DIN) invalide	0,5 %	119 812
6	Dédoublement du numéro d'ordonnance de l'examen de l'utilisation des médicaments (EUM)	0,4 %	108 501
7	Cessation de la couverture du patient	0,4 %	100 806
8	ID du Fournisseur invalide pour cette carrière	0,3 %	79 842
9	Dédoublement du numéro d'ordonnance	0,3 %	70 083
10	Membre non couvert	0,2 %	60 571
11	Numéro d'indentification invalide du titulaire de la Carte pour le conjoint	0,1 %	47 289
12	Titulaire de la Carte invalide	0,2 %	44 581
13	Titulaire de la Carte doit communiquer avec l'assureur pour le formulaire d'autorisation	0,1 %	36 935
14	Date de naissance invalide	0,1 %	32 193
15	L'âge de la Personne à charge est dépassé	0,1 %	29 997

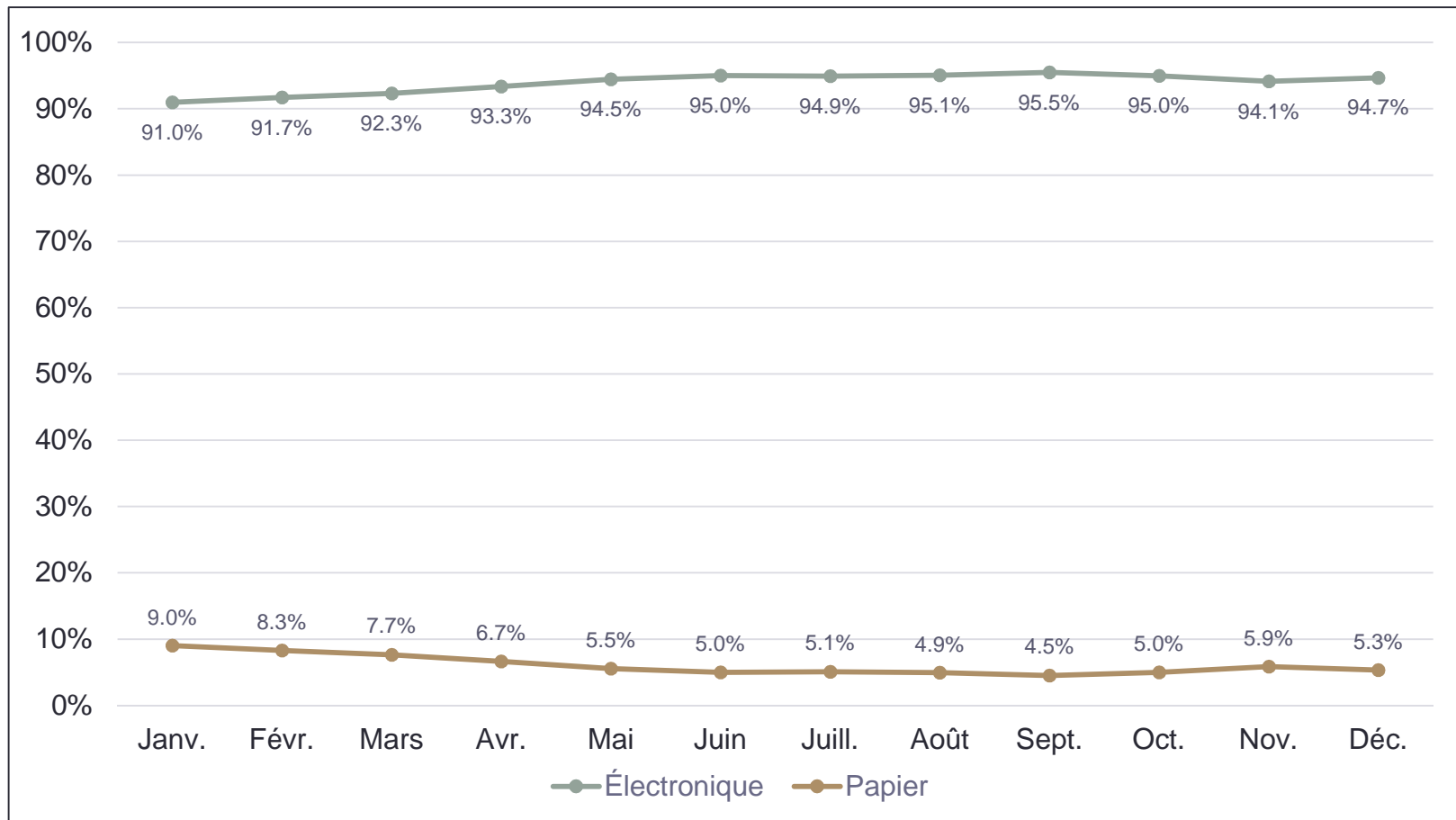
Graphique 70. Les 15 principaux rejets de Demandes électroniques du RSSFP, par raison, 2017

Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Médicament (DIN) n'est pas couvert	4,9 %	1 304 047
2	Renouvellement précoce	1,7 %	455 537
3	Médicament (DIN) est couvert par un autre	1,5 %	401 748
4	Centre de contact	0,9 %	22 637
5	Numéro de médicament (DIN) invalide	0,5 %	144 378
6	Dédoublement du numéro d'ordonnance de l'examen de l'utilisation des médicaments (EUM)	0,4 %	117 369
7	Cessation de la couverture du patient	0,4 %	96 147
8	ID du Fournisseur invalide pour cette carrière	0,3 %	84 618
9	Dédoublement du numéro d'ordonnance	0,3 %	77 008
10	Requérant non couvert	0,2 %	59 979
11	ID invalide du titulaire de la Carte pour le conjoint	0,2 %	52 985
12	Titulaire de la Carte invalide	0,2 %	48 386
13	Titulaire de la Carte doit communiquer avec l'assureur pour le formulaire d'autorisation	0,2 %	39 308
14	L'âge de la personne à charge est dépassé	0,1 %	32 795
15	Date de naissance invalide	0,1 %	31 894

Graphique 71. Les 15 principaux rejets de Demandes électroniques du RSSFP, par raison, 2018

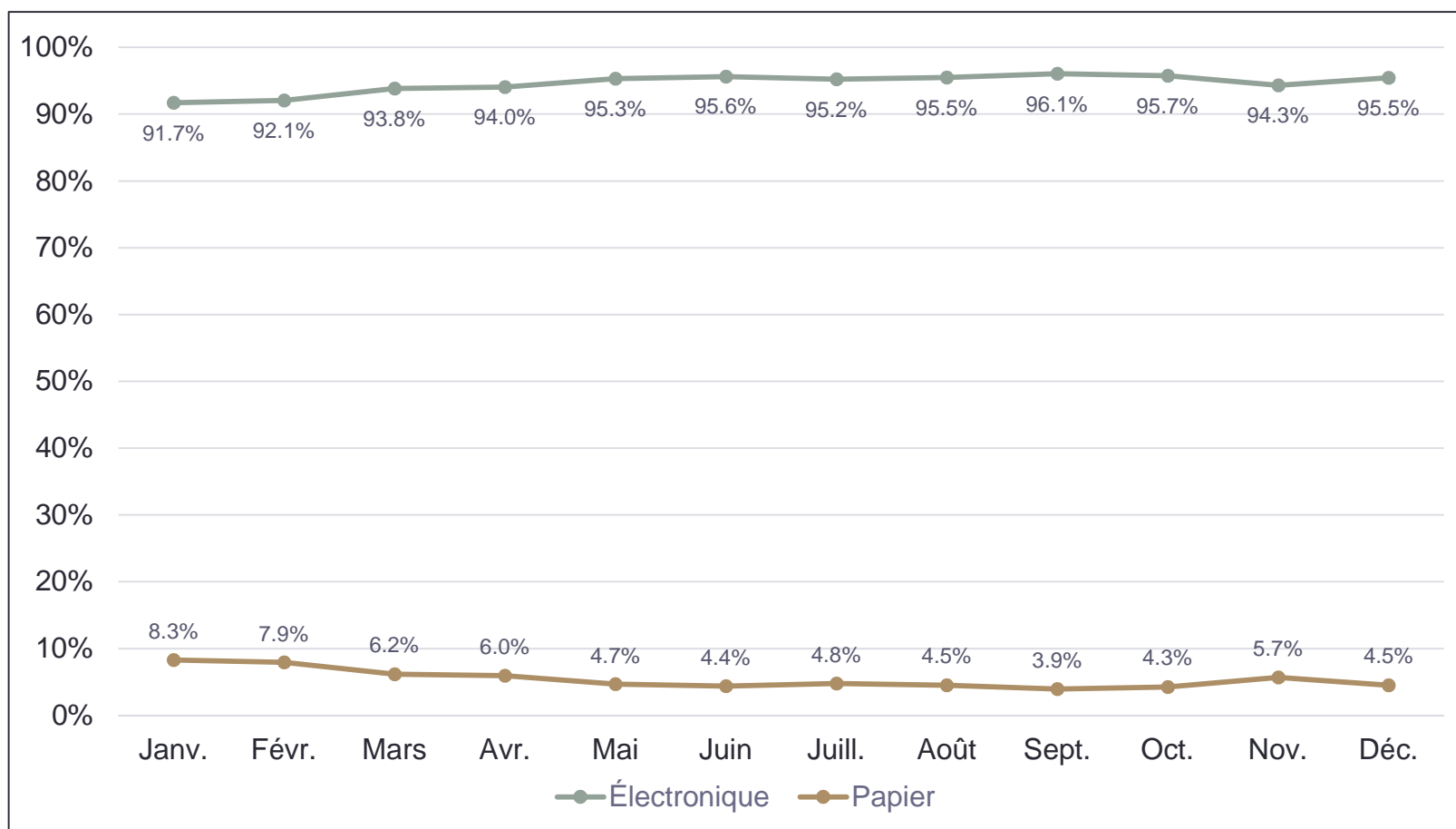
Rang	Motif du rejet	% de rejets du RSSFP sur toutes les soumissions du RSSFP	Nombre de services facturables (nbre)
1	Médicament (DIN) n'est pas couvert	4,9 %	1 349 258
2	Renouvellement précoce	1,7 %	480 514
3	Médicament (DIN) est couvert par un autre	1,6 %	447 438
4	Numéro de médicament (DIN) invalide	0,6 %	163 091
5	Centre de contact	0,6 %	161 901
6	Dédoublément du numéro d'ordonnance de l'examen de l'utilisation des médicaments (EUM)	0,5 %	134 903
7	Cessation de la couverture du patient	0,4 %	107 418
8	ID du Fournisseur invalide pour cette carrière	0,3 %	94 456
9	Dédoublément du numéro d'ordonnance	0,3 %	82 448
10	ID invalide du titulaire de la Carte pour le conjoint	0,2 %	60 306
11	Titulaire de la Carte invalide	0,2 %	59 375
12	Membre non couvert	0,2 %	53 360
13	La Demande a dépassé la limite de 7 jours pour la soumission électronique de Demande	0,1 %	35 438
14	Date de naissance invalide	0,1 %	33 348
15	Titulaire de la Carte doit communiquer avec l'assureur pour le formulaire d'autorisation	0,1 %	32 949

Graphique 72. Proportion de Demandes de services de pharmacie du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2016



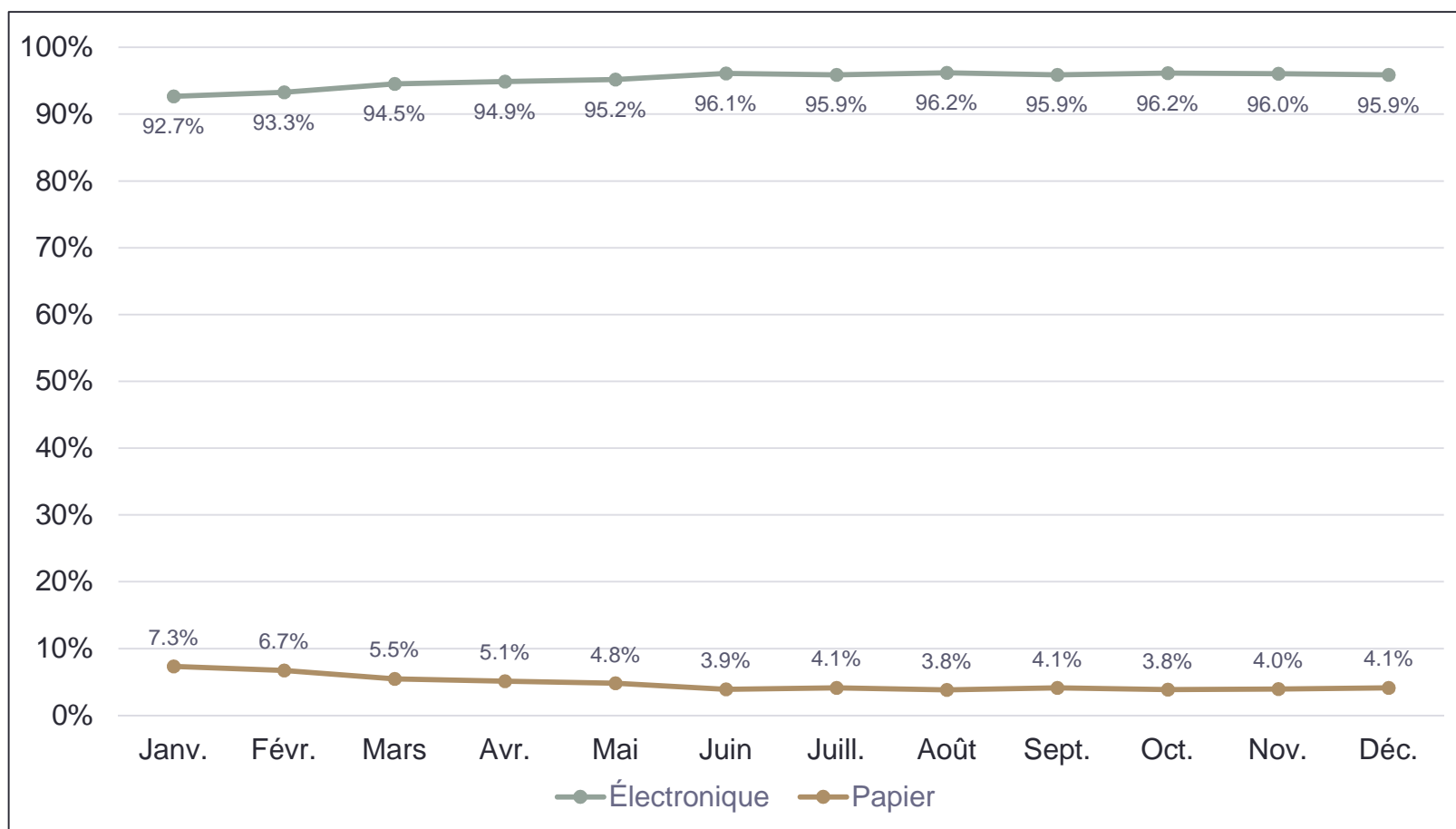
1. Les Demandes de services de pharmacie du RSSFP comprennent les médicaments et les fournitures médicales

Graphique 73. Proportion de Demandes de services de pharmacie du RSSFP par méthode de soumission et mois, 2017



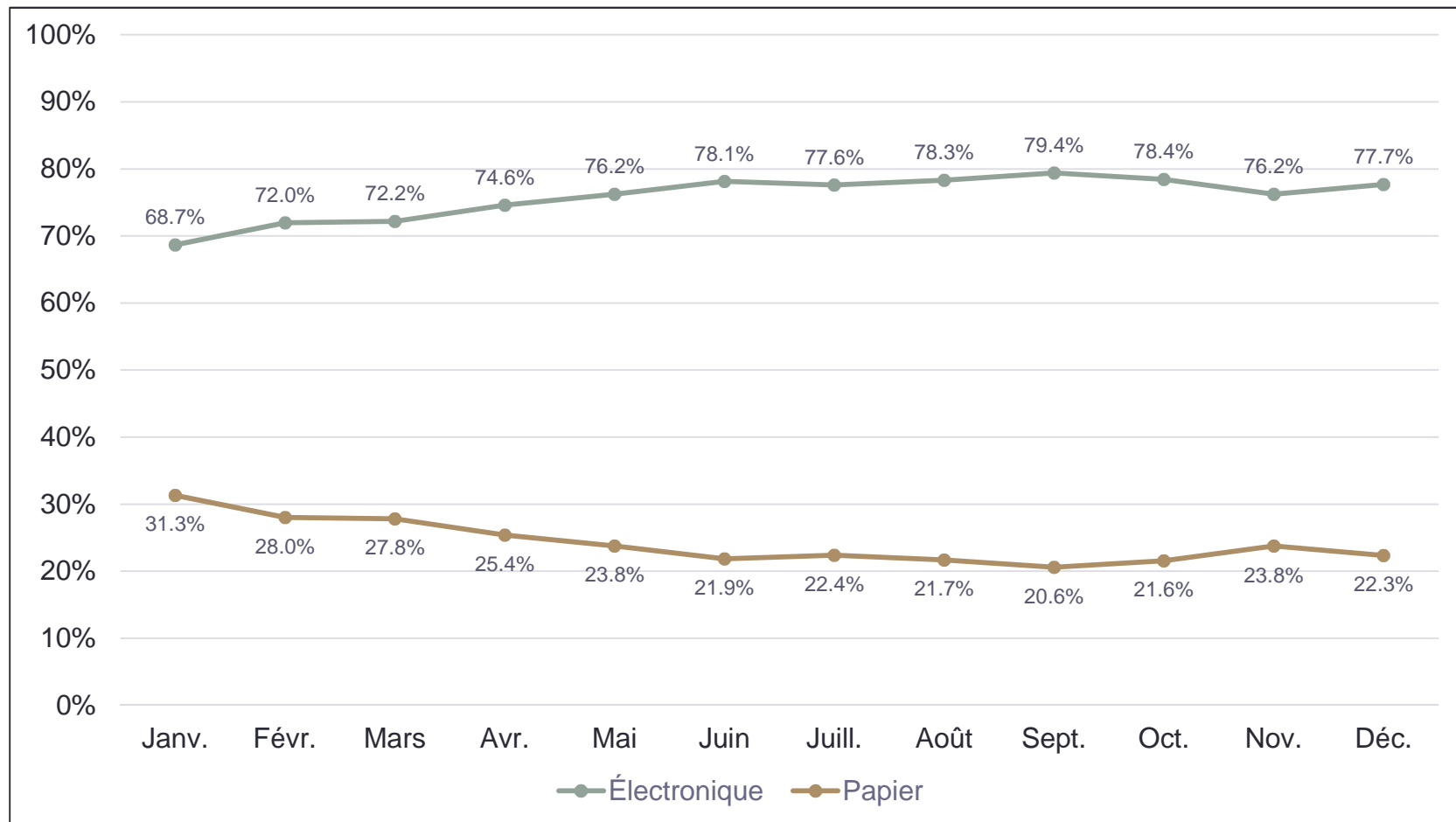
1. Les Demandes de services de pharmacie du RSSFP comprennent les médicaments et les fournitures médicales

Graphique 74. Proportion de Demandes de services de pharmacie du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2018

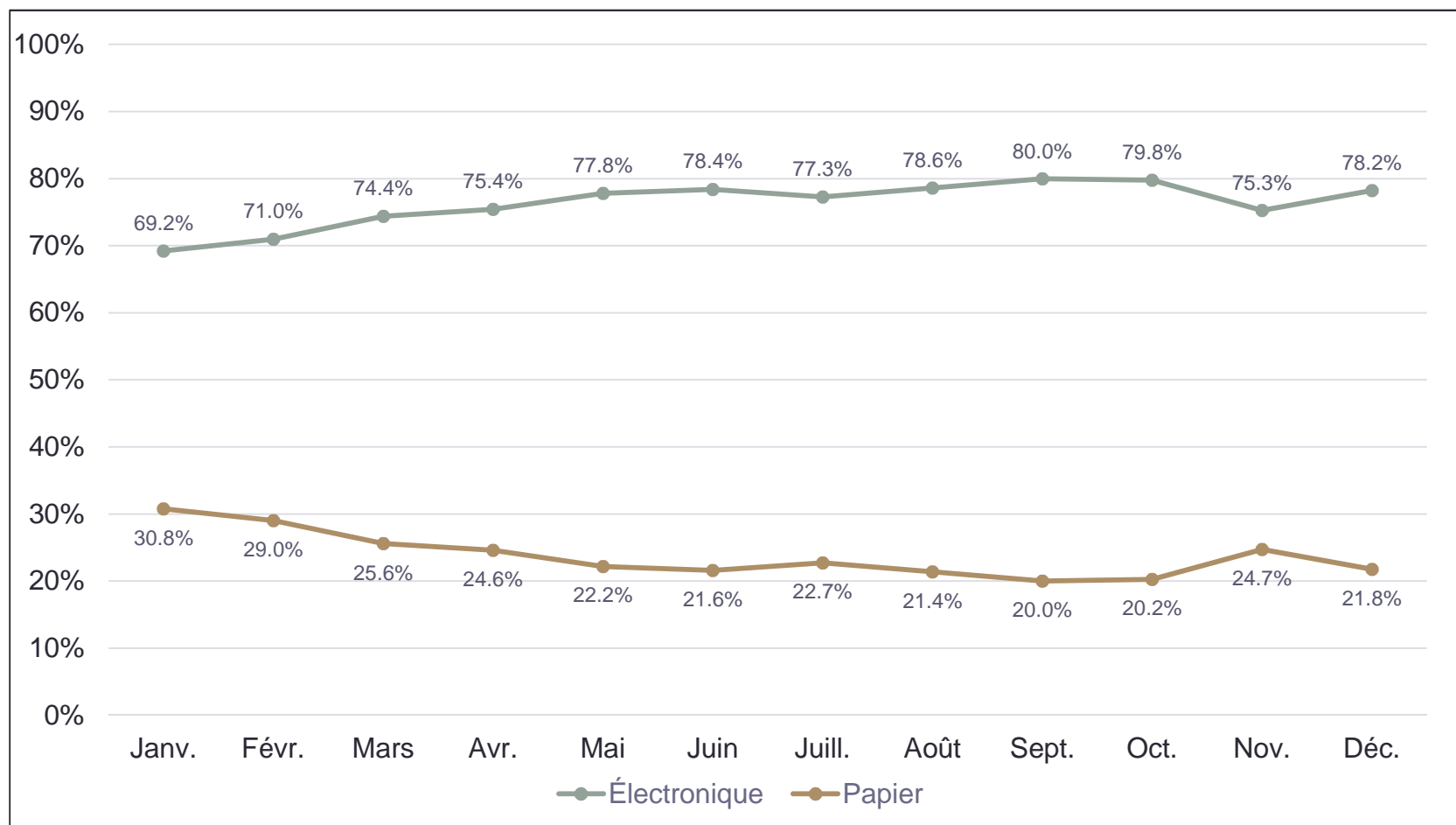


1. Les Demandes de services de pharmacies du RSSFP comprennent les médicaments et les fournitures médicales

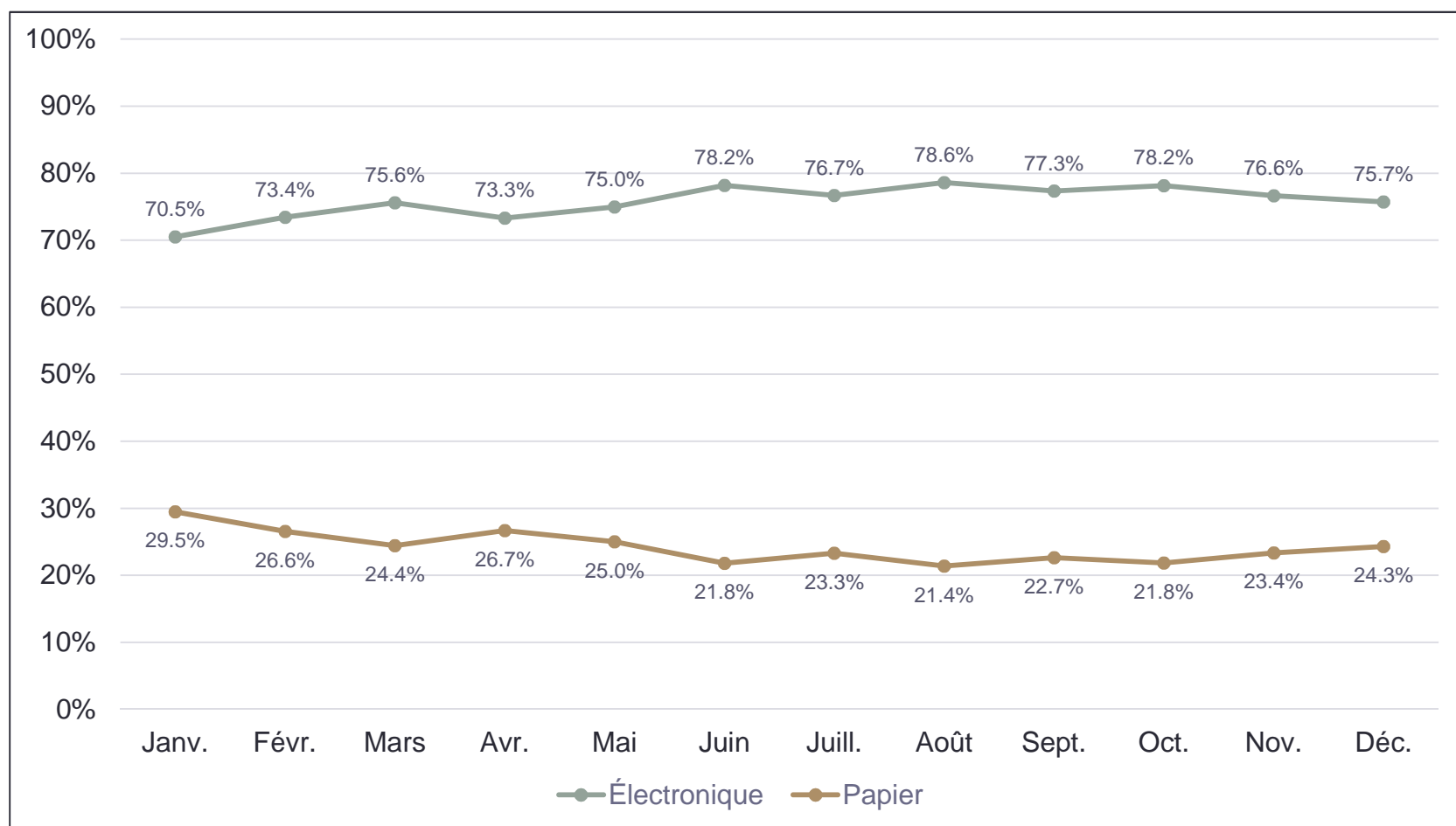
Graphique 75. Proportion de Demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2016



Graphique 76. Proportion de Demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2017



Graphique 77. Proportion de Demandes du RSSFP, par méthode de soumission et mois, 2018



Graphique 78. Nombre de Demandes de médicaments¹, par paiement direct, par type de Demande et mois, 2016

Période	Annulations	Rejets	Traités	Total	% (annulations + rejets) du total
Janvier	225 808	241 654	1 506 549	1 974 011	23,7 %
Février	234 238	249 271	1 574 183	2 057 692	23,5 %
Mars	244 409	258 982	1 634 211	2 137 602	23,5 %
Avril	237 079	246 881	1 571 871	2 055 831	23,5 %
Mai	259 212	270 077	1 676 032	2 205 321	24,0 %
Juin	258 823	266 015	1 636 762	2 161 600	24,3 %
Juillet	244 189	247 642	1 518 579	2 010 410	24,5 %
Août	263 517	273 779	1 691 469	2 228 765	24,1 %
Septembre	245 338	259 034	1 604 645	2 109 017	23,9 %
Octobre	259 945	288 990	1 629 102	2 178 037	25,2 %
Novembre	261 222	286 249	1 645 364	2 192 835	25,0 %
Décembre	254 447	292 998	1 648 938	2 196 383	24,9 %
Total	2 988 227	3 181 572	19 337 705	25 507 504	24,2 %

1. Comprend les médicaments et les fournitures médicales

Graphique 79. Nombre de Demandes de médicaments¹, par paiement direct, par type de Demande et mois, 2017

Période	Annulations	Rejets	Traités	Total	% (annulations + rejets) du total
Janvier	257 217	279 060	1 696 433	2 232 710	24,0 %
Février	236 405	247 118	1 501 307	1 984 830	24,4 %
Mars	274 146	279 186	1 700 999	2 254 331	24,5 %
Avril	250 664	245 904	1 531 373	2 027 941	24,5 %
Mai	298 056	293 836	1 811 739	2 403 631	24,6 %
Juin	280 976	280 237	1 687 394	2 248 607	25,0 %
Juillet	271 888	270 823	1 616 892	2 159 603	25,1 %
Août	282 082	285 601	1 714 141	2 281 824	24,9 %
Septembre	272 450	271 776	1 595 141	2 139 367	25,4 %
Octobre	309 585	315 852	1 763 202	2 388 639	26,2 %
Novembre	302 970	302 100	1 704 168	2 309 238	26,2 %
Décembre	281 222	297 073	1 633 286	2 211 581	26,1 %
Total	3 317 661	3 368 566	19 956 075	26 642 302	25,1 %

1. Comprend les médicaments et les fournitures médicales

Graphique 80. Nombre de Demandes de médicaments¹, par paiement direct, par type de Demande et mois, 2018

Période	Annulations	Rejets	Payés	Total	% (annulations + rejets) du total
Janvier	315 295	306 077	1 804 020	2 425 392	25,6 %
Février	270 881	259 034	1 545 737	2 075 652	25,5 %
Mars	287 841	271 986	1 623 811	2 183 638	25,6 %
Avril	317 441	286 856	1 739 295	2 343 592	25,8 %
Mai	326 714	299 699	1 791 907	2 418 320	25,9 %
Juin	297 529	282 245	1 655 767	2 235 541	25,9 %
Juillet	306 785	295 561	1 734 097	2 336 443	25,8 %
Août	303 317	298 074	1 753 477	2 354 868	25,5 %
Septembre	267 559	266 789	1 557 677	2 092 025	25,5 %
Octobre	338 757	338 607	1 876 077	2 553 441	26,5 %
Novembre	311 797	309 332	1 731 881	2 353 010	26,4 %
Décembre	306 020	316 105	1 721 725	2 343 850	26,5 %
Total	3 649 936	3 530 365	20 535 471	27 715 772	25,9 %

1. Comprend les médicaments et les fournitures médicales

Graphique 81. Statistiques sur les Services numériques du RSSFP, par mois, 2018¹

Mois	Services facturables (nombre)	Services payés Services (nombre)	Montant payé t (\$)
Janvier	-	-	-
Février	-	-	-
Mars	-	-	-
Avril	108 561	71 232	5 124 798
Mai	108 433	71 753	5 203 721
Juin	102 712	67 638	4 858 406
Juillet	115 229	74 570	5 374 389
Août	110 487	71 519	5 257 897
Septembre	116 930	74 475	5 428 264
Octobre	146 068	92 799	6 879 637
Novembre	152 694	96 175	7 100 213
Décembre	190 825	116 817	8 657 628
Total	1 151 939	736 978	53 884 953 \$

1. En 2017, tous les services électroniques étaient des services pharmaceutiques. En date du 1^{er} avril 2018, les Demandes numériques ont été introduites pour des Avantages sélectionnés autres que pharmaceutiques. Les Membres peuvent soumettre une Demande numérique par Internet ou par une application.

Graphique 82. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels, par Centres de contact, langues et mois, 2016

Période	Volumes de courrier reçu	Centre de contact des fournisseurs (volume d'appels)			Centre de contact des membres (volume d'appels)			Membres du Régime avec Protection totale (volume d'appels)		
	total	anglais	français	total	anglais	français	total	anglais	français	total
Janvier	111 140	3 325	490	3 815	53 991	17 926	71 917	451	12	463
Février	101 467	2 705	352	3 057	57 261	18 939	76 200	506	19	525
Mars	108 243	2 762	368	3 130	56 709	18 737	75 446	576	16	592
Avril	107 249	2 771	400	3 171	52 527	17 093	69 620	601	23	624
Mai	104 609	2 816	451	3 267	46 338	14 773	61 111	531	20	551
Juin	98 828	2 701	382	3 083	49 177	14 496	63 673	589	13	602
Juillet	84 664	2 566	378	2 944	44 345	13 251	57 596	480	12	492
Août	91 466	2 235	343	2 578	48 398	14 567	62 965	552	22	574
Septembre	92 407	2 399	257	2 656	48 403	14 725	63 128	486	23	509
Octobre	96 763	3 838	358	4 196	53 272	16 810	70 082	157	11	168
Novembre	103 580	3 318	367	3 685	54 823	17 387	72 210	167	18	185
Décembre	112 266	3 248	274	3 522	48 740	14 907	63 647	138	12	150
Total	1 212 682	34 684	4 420	39 104	613 984	193 611	807 595	5 234	201	5 435

Graphique 83. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels, par Centres de contact, langues et mois, 2017

Période	Volumes de courrier reçu	Centre de contact des fournisseurs (volume d'appels)			Centre de contact des membres (volume d'appels)			Membres du Régime avec Protection totale (volume d'appels)		
	total	anglais	français	total	anglais	français	total	anglais	français	total
Janvier	123 961	2 779	329	3 108	58 406	18 448	76 854	178	29	207
Février	101 996	2 131	257	2 388	50 085	16 526	66 611	197	24	221
Mars	123 282	2 646	252	2 898	57 848	18 828	76 676	207	26	233
Avril	97 744	2 128	264	2 392	43 972	14 354	58 326	174	14	188
Mai	112 559	2 396	264	2 660	46 868	15 147	62 015	326	58	384
Juin	107 841	2 413	277	2 690	43 861	13 449	57 310	281	30	311
Juillet	95 677	2 375	291	2 666	40 853	12 783	53 636	287	24	311
Août	94 146	2 427	320	2 747	45 031	13 765	58 796	313	39	352
Septembre	88 573	2 502	302	2 804	45 066	13 873	58 939	280	24	304
Octobre	111 490	3 628	397	4 025	50 981	16 159	67 140	264	39	303
Novembre	113 202	3 276	349	3 625	51 082	16 086	67 168	269	33	302
Décembre	111 634	2 919	289	3 208	43 181	13 162	56 343	268	28	296
Total	1 282 105	31 620	3 591	35 211	577 234	182 580	759 814	3 044	368	3 412

Graphique 84. Courrier reçu par le RSSFP et nombre d'appels, par Centre de contact, langues et mois, 2018

Période	Volumes de courrier reçu	Centre de contact des fournisseurs (volume d'appels)			Centre de contact des membres (volume d'appels)			Membres du Régime avec Protection totale (volume d'appels)		
	total	anglais	français	total	anglais	français	total	anglais	français	total
Janvier	107 623	2 730	277	3 007	57 332	18 206	75 538	347	30	377
Février	87 565	1 875	218	2 093	48 976	16 433	65 409	312	40	352
Mars	97 246	1 964	244	2 208	54 429	18 836	73 265	329	42	371
Avril	87 324	2 018	266	2 284	60 104	20 010	80 114	363	43	406
Mai	75 948	2 037	324	2 361	54 143	17 949	72 092	331	41	372
Juin	68 361	2 118	297	2 415	49 578	16 115	65 693	318	41	359
Juillet	62 039	2 080	283	2 363	48 336	15 686	64 022	291	42	333
Août	56 286	2 251	293	2 544	50 453	16 026	66 479	342	42	384
Septembre	47 658	2 239	281	2 520	47 309	14 783	62 092	277	32	309
Octobre	57 004	3 904	414	4 318	61 838	19 735	81 573	349	23	372
Novembre	54 424	3 295	355	3 650	59 461	18 960	78 421	344	23	367
Décembre	67 394	2 697	286	2 983	52 890	16 170	69 060	263	26	289
Total	868 872	29 208	3 538	32 746	644 849	208 909	853 758	3 866	425	4 291

Graphique 85. Nombre d'appels d'Avantages terminées dans le RSSFP, par type, 2016-2018

Type d'appel	2016		2017		2018	
	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels
Praticiens paramédicaux	100	34,5 %	61	25,5 %	79	29,0 %
Médicaments	53	18,3 %	51	21,3 %	45	16,5 %
Appareils durables	28	9,7 %	31	13,0 %	35	12,9 %
Demande en retard	33	11,4 %	25	10,5 %	33	12,1 %
Frais divers	32	11,0 %	29	12,1 %	37	13,6 %
Soins dentaires	2	0,7 %	6	2,5 %	7	2,6 %
Vision	25	8,6 %	19	7,9 %	15	5,5 %
Déplacements	3	1,0 %	7	2,9 %	7	2,6 %
Avantages pour services rendus sur recommandation	1	0,3 %	1	0,4 %	2	0,7 %
Couverture totale	1	0,3 %	3	1,3 %	6	2,2 %
Service hospitalier	12	4,1 %	6	2,5 %	6	2,2 %
Sous-total (appels liés aux Avantages)	290	100,0 %	239	100,0 %	272	100,0 %

Graphique 86. Nombre d'appels de couvertures terminées dans le RSSFP et nombre d'appels sans comité, par type, 2016-2018

Type d'appel	2016		2017		2018	
	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels
Couverture rétroactive	45	19,4 %	35	15,6 %	50	25,4 %
Remboursement de la couverture	181	78,0 %	183	81,3 %	136	69,0 %
Admissibilité à la couverture	6	2,6 %	7	3,1 %	11	5,6 %
Sous-total (appels liés à la couverture)	232	100,0 %	225	100,0 %	197	100,0 %
Total des appels (couverture et Avantages)	522		464		469	

Appels fermés sans comité ¹	2016		2017		2018	
	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels	Nombre d'appels	% du nombre total d'appels
Erreurs administratives liées aux avantages	25	29,1 %	22	27,2 %	31	16,8 %
Erreurs administratives liées à la couverture	14	16,3 %	12	14,8 %	56	30,3 %
Pas un appel ²	25	29,1 %	33	40,7 %	30	16,2 %
Autre (aucune réponse, retirée, etc.)	22	25,6 %	14	17,3 %	68	36,8 %
Total des cas fermés sans comité	86		81		185	

1. Les « appels fermés sans comité » sont des dossiers qui sont gérés administrativement. Ces cas sont garantis par l'appelant et une audience de l'appel n'a pas été jugée nécessaire puisque les erreurs administratives sont corrigées par l'agent désigné ou l'administrateur du Régime.
2. Les cas classifiés « Pas un appel » sont des dossiers concernant les dépenses qui ont été initialement refusés par l'administrateur du régime, mais qui ont été jugés admissibles par la suite selon des renseignements supplémentaires fournis et validés au niveau des appels. Cette catégorie comprend des dossiers qui ont été gérés comme demandes de renseignements générales.

Graphique 87. Nombre de Demandes du RSSFP enquêtés, par composante d'audit, 2016-2018

Programme d'audit ¹	Demande faisant l'objet d'une enquête en 2016	Demande faisant l'objet d'une enquête 2017	Demande faisant l'objet d'une enquête en 2018
Vérification des demandes de la journée précédente	49 874	55 998	56 604
Vérifications de confirmation du membre de services hospitaliers reçus	3 343	3 357	3 359
Vérifications des demandes à distance des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique	38 858	37 141	32 682
Vérifications des demandes sur place des services de pharmacies et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique	14 759	14 459	12 039
Vérification des demandes composées	14 978	13 861	13 468
Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers	12 635	10 597	9 161
Programme de Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale.	1 130	1 125	1 130
Confirmation des fournisseurs	907	1 139	1 140
Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge	1 146	1 283	1 153
Détection des abus et du mauvais usage des avantages	3 059	3 320	3 326
Total des demandes de remboursements faisant l'objet d'une enquête	140 689	142 280	134 062

1. Les programmes d'Audit requis dans l'Énoncé des travaux ne sont pas tous inclus dans ces données. Pour les composantes d'Audit montré dans ce graphique, les exigences d'échantillonnage d'Audit soulignées dans l'Énoncé des travaux peuvent être différentes des chiffres présentés dans le tableau ci-dessus.

Graphique 88. Fournisseurs de services de pharmacie enregistrés du RSSFP, 2016 - 2018¹

Fournisseur de services de pharmacie enregistrés	2016	2017	2018
Nombre de Fournisseurs	10,154	10,891	10,778

1. Le nombre de Fournisseurs de services de pharmacie n'inclut que les Fournisseurs avec les données de Traitement électronique des demandes associées pour la période, et peut inclure les Fournisseurs qui ont été désactivés au cours de l'année.

APPENDICE 1 DE LA PIÈCE JOINTE 3.1 DE LA PARTIE 3 CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES OBLIGATOIRES

Table des matières

1. Critères d'évaluation techniques obligatoires	2
2. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Qualifications de l'entreprise	3
O-1 Expérience de l'entreprise du soumissionnaire et Traitement des demandes de soins de santé ^(PC) ..	3
3. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Gouvernance de l'Entrepreneur et du personnel clé. 7	
O-2.1 Plan du sous-traitant ^(PC)	7
O-2.2 Structure de gouvernance de l'Entrepreneur ^(PC)	7
O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services ^(PC)	7
O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage ^(PC)	11
O-2.5 Conseiller stratégique en pharmacologie ^(PC)	15
4. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Plans proposés pour la Phase de démarrage.....	18
O-3.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage ^(PC)	18
O-3.2 Organisation des services de traitement et de paiement des demandes ^(PC)	18
O-3.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres ^(PC)	19
O-3.4 Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs ^(PC)	19
O-3.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles ^(PC)	19
O-3.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes ^(PC)	19
O-3.7 Organisation des Services de production de rapports ^(PC)	20
O-3.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres ^(PC)	20
O-3.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs ^(PC)	20
O-3.10 Organisation de la sécurité ^(PC)	20
5. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Solution proposée pour la Phase opérationnelle.....	21
O-4.1 Solution proposée pour les Services de traitement et de paiement des demandes ^(PC)	21
O-4.2 Solution proposée pour les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres ^(PC)	21
O-4.3 Solution proposée pour les services d'inscription et de gestion des fournisseurs^(PC) O-4.3 Solution proposée de services de gestion financière ^(PC) et contrôles	21
O-4.4 Solution proposée pour le Programme d'audit et de vérification des demandes ^(PC)	22
O-4.5 Solution proposée pour les Services de production de rapports ^(PC)	22
O-4.6 Solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux membres ^(PC)	22
O-4.7 Solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux fournisseurs ^(PC)	23

1. Critères d'évaluation techniques obligatoires

Critères d'évaluation techniques obligatoires	
Qualifications de l'entreprise :	
O-1.1	Expérience de l'entreprise du soumissionnaire et Traitement des demandes pour des soins de santé ^(PC)
Gouvernance de l'Entrepreneur et du personnel clé :	
O-2.1	Plan du sous-traitant ^(PC)
O-2.2	Structure de gouvernance de l'Entrepreneur ^(PC)
O-2.3	Gestionnaire de la prestation de services ^(PC)
O-2.4	Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage ^(PC)
O-2.5	Conseiller stratégique en pharmacologie ^(PC)
Plans proposés pour la Phase de démarrage :	
O-3.1	Calendrier intégré de la Phase de démarrage ^(PC)
O-3.2	Organisation des services de traitement et de paiement des demandes ^(PC)
O-3.3	Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres ^(PC)
O-3.4	Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs ^(PC)
O-3.5	Organisation des services de gestion financière et des contrôles ^(PC)
O-3.6	Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes ^(PC)
O-3.7	Organisation des services de production de rapports ^(PC)
O-3.8	Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres ^(PC)
O-3.9	Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs ^(PC)
O-3.10	Organisation de la sécurité ^(PC)
Solution proposée pour la Phase opérationnelle :	
O-4.1	Solution proposée pour les Services de traitement et de paiement des demandes ^(PC)
O-4.2	Solution proposée pour les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres ^(PC)
O-4.3	Solution proposée pour les Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs^(PC)
O-4.3	Solution proposée de services de gestion financière ^(PC) et contrôles
O-4.4	Solution proposée pour le Programme d'audit et de vérification des demandes ^(PC)
O-4.5	Solution proposée pour les Services de production de rapports ^(PC)
O-4.6	Solution proposée pour les Services de communication et d'information destinés aux membres ^(PC)
O-4.7	Solution proposée pour les Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs ^(PC)

2. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Qualifications de l'entreprise

O-1 Expérience de l'entreprise du soumissionnaire et Traitement des demandes de soins de santé^(PC)

- A) Le soumissionnaire doit fournir suffisamment d'information sur les Contrats de référence de clients (c'est-à-dire à partir du bloc d'affaires du soumissionnaire), sans avoir à divulguer les contrats eux-mêmes et dont la combinaison démontre son expérience d'entreprise en matière de prestation de services de Demandes / pour des soins de santé. Le soumissionnaire doit avoir:
- a. traité au moins 2 000 000 Lignes de demandes électroniques cumulatives, présentées à l'aide d'une carte de paiement direct de médicaments, au cours d'une période continue de 12 mois;
 - b. traité au moins 300 000 Lignes de demandes numériques cumulatives, présentées au moyen d'une interface web, d'une application de portefeuille électronique et/ou de téléphone intelligent, au cours d'une période continue de 12 mois;
 - c. traité au moins 30 000 Lignes de demandes papier cumulatives, au cours d'une période continue de 12 mois;
 - d. pris en charge au moins 100 000 Participants dans le cadre des régimes de soins de santé combinés;
 - e. offert des services bilingues (français et anglais) de Traitement des demandes;
 - f. offert un service bilingue (français et anglais) de Centre de contact;
 - g. offert des Services numériques bilingues (français et anglais) au fournisseur du RSSFP.

Remarque : Pour être pris en compte, chaque Contrats de référence de clients doit avoir été complété dans les cinq ans précédant la date de publication de la présente DP ou, s'il est en cours, doit avoir été en place depuis au moins 18 mois avant la date de publication de la présente DP.

- B) Au moins un des Contrats de référence de clients fourni pour démontrer l'expérience de l'entreprise en réponse au point A) ci-dessus doit démontrer l'expérience de l'entreprise en ce qui a trait à la prestation de Services de demandes pour des soins de santé. Le soumissionnaire doit avoir :
- a. traité au moins 900 000 Lignes de demandes électroniques, présentées à l'aide d'une carte de paiement direct de médicaments, au cours d'une période continue de 12 mois concernant un seul Contrats de référence de clients ;
 - b. pris en charge au moins 80 000 Participants éligibles, au cours d'une période continue de 12 mois sous un seul Contrats de référence de clients .
- C) Afin de démontrer son expérience en entreprise, conformément aux critères énoncés ci-dessus, le soumissionnaire doit remplir les tableaux de la réponse suivants :
- a. remplir le tableau O-1 de la réponse n° 1, Détails relatifs au Contrats de référence de clients , pour chaque Contrats de référence de clients fournis, y compris les coordonnées des clients et démontrer que les critères ont été respectés;
 - b. remplir le tableau O-1 de la réponse n° 2, Expérience combinée de l'entreprise, en vue de résumer les renseignements liés à chacun des Contrats de référence de clients (décrits dans le tableau de la réponse n° 1) et démontrer que les Contrats de référence de clients combinés satisfont aux exigences minimales relatives à l'expérience de l'entreprise.

Remarques : Si les renseignements fournis dans le tableau O-1 de la réponse n° 1, Détails relatifs au Contrats de référence de clients, et le tableau O-1 de la réponse n°2, Expérience combinée de l'entreprise, les renseignements fournis dans le tableau n° 1 prendront priorité sur l'information du tableau n° 2.

Le Canada peut, à sa discrétion, effectuer une vérification des références pour valider les renseignements fournis. Voir dans la DP l'article 4.1.4.3 b) Processus de vérification des références, pour informations additionnelles.

Reportez-vous à la partie 3 de la DP - Instructions pour la préparation des soumissions pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la définition de l'expérience d'un soumissionnaire et d'une coentreprise.

Tableau O-1 de la réponse n° 1 Détails relatifs au contrat de référence de clients		
N° de l'article	Description	Réponse du soumissionnaire
Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour chaque Contrat de référence de clients fournis pour démontrer son expérience en entreprise en réponse au critère obligatoire O-1.		
1.0	Renseignements sur le Contrat de référence de clients	
a)	Nom de l'organisation cliente qui a conclu le Contrat de référence de clients avec le soumissionnaire	
b)	Nom du régime de soins de santé pris en charge en vertu du Contrat de référence de clients	
c)	Emplacement du client (ville [province ou état])	
d)	Contrats de référence de clients – Contrat (aux fins de vérification des références) <ul style="list-style-type: none"> Nom et titre Numéro de téléphone et/ou courriel 	
2.0	Durée du Contrat	
a)	Contrat de référence de clients – Date de début et de fin (mois/année)	
3.0	Description de Contrat de référence de clients	
a)	<u>Lignes de demandes électroniques</u> i) Préciser le nombre de Lignes de demandes électroniques soumis avec une carte de paiement direct des médicaments traitées en vertu du Contrats de référence de clients au cours d'une période continue de 12 mois; ii) Préciser les dates de début et de fin (mm/aaaa) de la période de 12 mois citée. Si les Lignes de demandes électroniques ne sont pas traitées conformément au Contrat de référence de clients indiqué, veuillez inscrire « s.o. ».	
b)	<u>Lignes de demandes numériques</u> i) Préciser le nombre de Ligne de demandes numériques traitées en vertu du Contrat de référence de clients citée au cours de la période continue de 12 mois; ii) Préciser les dates de début et de fin (mm/aaaa) de la période de 12 mois citée. Si les Lignes de demandes numériques ne sont pas traitées conformément au Contrat de référence de clients indiqué, veuillez inscrire « s.o. ».	

Tableau O-1 de la réponse n° 1 Détails relatifs au contrat de référence de clients		
N° de l'article	Description	Réponse du soumissionnaire
c)	<p><u>Lignes de demandes faites sur papier</u></p> <p>i) Préciser le nombre de Ligne de demande faites sur papier traitées en vertu du Contrat de référence de clients citée au cours de la période continue de 12 mois;</p> <p>ii) Préciser les dates de début et de fin (mm/aaaa) de la période de 12 mois citée.</p> <p>Si les Ligne de demande faites sur papier ne sont pas traitées conformément au Contrat de référence de clients indiqué, veuillez inscrire « s.o. ».</p>	
d)	<p><u>Participants</u></p> <p>Préciser le nombre de Participants éligibles pris en charge en vertu du Contrat de référence de clients cité.</p>	
e)	<p><u>Traitement des demandes bilingue</u></p> <p>Préciser si un Service de Traitement des demandes bilingue (français et anglais) a été offert en vertu du Contrat de référence de clients cité. Dans la négative, préciser la langue offerte.</p>	
f)	<p><u>Centre de contact bilingue</u></p> <p>Préciser si un service bilingue (français et anglais) a été offert au Centre de contact en vertu du Contrats de référence de clients cité.</p> <p>Si les services offerts au Centre de contact étaient unilingues, veuillez préciser la langue offerte; ou si un Centre de contact n'était pas offert, veuillez indiquer « s.o. ».</p>	
g)	<p><u>Fournisseur avec services numériques bilingues</u></p> <p>Préciser si un service bilingue (français et anglais) en tant que Fournisseur avec services électroniques a été offert en vertu du Contrat de référence de clients cité.</p> <p>Si un service en tant que Fournisseur avec services numériques n'a été offert que dans une langue, veuillez préciser laquelle; ou si aucun service en tant que Fournisseur avec services électroniques n'a été offert, indiquer « s.o. ».</p>	

Tableau O-1 de la réponse n° 2 Expérience combinée de l'entreprise							
Nom de l'organisation cliente et Régime de soins de santé	Nombre de Lignes de demandes électroniques	Nombre de Lignes de demandes numériques	Nombre de Ligne de demandes faites sur papier	Nombre de Participants éligibles	Service de Traitement des demandes bilingue (oui ou non)	Service de Centre de contact bilingue (oui ou non)	Fournisseurs avec services électroniques bilingues (oui ou non)
Le soumissionnaire doit résumer les renseignements fournis pour chaque Contrats de référence de clients fournis à l'aide du tableau O-1 de la réponse n° 1							
Expérience combinée démontrée	Total partiel de ce qui précède	Total partiel de ce qui précède	Total partiel de ce qui précède	Total partiel de ce qui précède	Oui ou non	Oui ou non	Oui ou non

3. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Gouvernance de l'Entrepreneur et du personnel clé

O-2.1 Plan du sous-traitant^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire son plan de confier une partie des travaux du RSSFP en sous-traitance comme suit :

- a) Indiquer le nom de l'organisation de sous-traitance que le soumissionnaire utilisera pour offrir la portée des SAS du RSSFP, y compris un renvoi à la section applicable de l'Énoncé des travaux (EDT) et aux services particuliers que le sous-traitant offrira, ainsi que les raisons pour lesquelles le soumissionnaire confie la sous-traitance à cette organisation;
- b) Définir la façon dont le soumissionnaire surveillera, contrôlera et évaluera les activités du sous-traitant afin de s'assurer que les services sont offerts de manière efficace et qu'ils sont de haute qualité;
- c) Énumérer tous les obstacles ou toutes les circonstances exceptionnelles qui pourraient empêcher le ou les sous-traitants d'exécuter les travaux requis et les stratégies pour atténuer ce risque.

O-2.2 Structure de gouvernance de l'Entrepreneur^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire comment il propose de s'organiser en vue de gérer et d'exécuter les exigences énumérées dans l'EDT, y compris ce qui suit :

Un organigramme de l'organisation qui décrit sa structure de gouvernance de l'Entrepreneur proposée (voir l'article 2.9 de l'EDT). L'organigramme doit inclure les principaux rôles énumérés et le nom des personnes proposées pour assumer les rôles suivants pendant la Phase de démarrage et/ou la Phase opérationnelle du contrat :

- a. Cadre responsable
- b. Gestionnaire de la prestation de services
- c. Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage
- d. Conseiller stratégique en pharmacologie

Le soumissionnaire peut, à sa discrétion, proposer la même personne pour occuper les postes de gestionnaire de la prestation de services et de gestionnaire de projet de la Phase de démarrage, mais le soumissionnaire doit démontrer que le candidat satisfait les exigences minimales associées à chaque poste.

- a) Une description de haut niveau du modèle de gouvernance que le soumissionnaire propose d'utiliser pour gérer les travaux à exécuter aux termes du contrat, y compris les travaux exécutés par ses sous-traitants. Le modèle proposé doit traiter de l'échelonnage et du paiement des questions et des différends entre l'Entrepreneur et ses sous-traitants.

O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services^(PC)

A) Le soumissionnaire doit proposer une ressource pour remplir le rôle de gestionnaire de la prestation de services. Les instructions suivantes s'appliquent à ces exigences :

- i. Toutes les réclamations concernant l'expérience, les qualifications ou l'expertise démontrées par la ressource doivent être justifiées par la fourniture de descriptions détaillées de la manière dont l'expérience, les qualifications ou l'expertise déclarées ont été acquises et du lieu où elles l'ont été. L'équipe d'évaluation ne prendra pas en considération les Demandes non justifiées d'expérience, de qualifications ou d'expertise pendant l'évaluation.
- ii. L'énumération de l'expérience sans fournir de données justificatives pour décrire quand, où et comment cette expérience a été acquise ne sera pas considérée comme "démontrée" aux fins de l'évaluation.
- iii. Les chevauchements entre les projets ne doivent pas être comptés et aucun crédit ne sera accordé.

B) Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide du tableau qui suit, que la ressource proposée répond aux qualifications minimales indiquées dans le tableau :

O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
a)	Le soumissionnaire doit fournir le nom de la personne proposée pour assumer le rôle de gestionnaire de la prestation de services, conformément à ce qui est énoncé à l'article 2.9 ii. b) de l'EDT.	
b)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de Contrat de référence de clients, que la ressource proposée possède une expérience cumulative d'au moins dix ans, au cours des douze années précédant la publication de la présente DP, agissant pour le compte d'un Fournisseur de services en vue de gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services et le client du Fournisseur de services.</p> <p>La description de chaque Contrat de référence de clients doit inclure les renseignements suivants pour que le projet associé soit pris en compte :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. le nom et le lieu (ville [province]) de l'organisation cliente; ii. le nom de l'organisation fournissant les services qui est représentée par la ressource; iii. les dates de début et de fin de l'affectation de la ressource au projet (mm/aaaa); iv. le titre de la ressource affectée au projet; v. une description du rôle de la ressource qui démontre l'expérience requise. 	
c)	Le soumissionnaire doit démontrer, en utilisant au moins deux descriptions de Contrat de référence client, que la ressource proposée a l'expérience nécessaire pour agir au nom d'un Fournisseur de services pour	

O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services de Traitement des demandes de frais médicaux et le client du Fournisseur de services. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer, en utilisant au moins deux descriptions de Contrat de référence client, que la ressource proposée a l'expérience nécessaire pour agir au nom d'un Fournisseur de services pour gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services de Traitement des demandes de frais médicaux et le client du Fournisseur de services. Le client pour chaque projet de référence de clients doit être différent. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.</p> <p>Pour chaque description de Contrat de référence client à prendre en considération :</p> <p>a. La solution de service de Traitement des demandes des soins de santé qui a été mise en œuvre par le Fournisseur de services doit avoir inclus :</p> <p>a. Des services électroniques et/ou numériques de Traitement des demandes de remboursement ; et</p> <p>b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des services de traitement et de paiement des demandes.</p> <p>b. La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de douze mois au cours des dix dernières années précédant la date de publication de cette DP.</p> <p>c. La réponse doit comprendre les informations suivantes :</p> <p>i. nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente ;</p>	

O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>ii. coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique) ;</p> <p>iii. nom de l'organisation prestataire de services représentée par la ressource ;</p> <p>iv. nom du ou des régimes de soins de santé soutenus dans le cadre du projet et nombre de Participants associés ;</p> <p>v. la date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa) ;</p> <p>vi. le titre de la ressource sur le projet ; et</p> <p>vii. une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer, en utilisant au moins deux descriptions de Contrat de référence client, que la ressource proposée a l'expérience nécessaire pour agir au nom d'un Fournisseur de services pour gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services de Traitement des demandes de soins médicaux ou dentaires et le client du Fournisseur de services. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre d'un régime de soins de santé ou dentaire applicable.</p> <p>Pour chaque description de Contrat de référence client à prendre en considération :</p> <p>a. La solution de service de Traitement des demandes des soins de santé ou dentaire qui a été mise en œuvre par le Fournisseur de services doit avoir inclus :</p> <p>a. Des services électroniques et/ou numériques de Traitement des demandes de remboursement ; et</p> <p>b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des Services de traitement et de paiement des demandes.</p> <p>b. The La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de douze mois au cours des dix dernières années précédant la date de publication de cette DP.</p> <p>c. La réponse doit comprendre les informations suivantes :</p>	

O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<ul style="list-style-type: none"> i. nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente ; ii. coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique) ; iii. nom de l'organisation prestataire de services représentée par la ressource ; iv. nom du ou des régimes de soins de santé ou dentaire soutenus dans le cadre du projet et nombre de Participants associés; v. la date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa) ; vi. le titre de la ressource sur le projet; et vii. une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise. <p>*Note: Deux contrats distincts avec le même client seraient considérés comme des projets de référence client distincts si le soumissionnaire inclut suffisamment d'informations pour démontrer que chaque Contrat de référence client a été réalisé dans le cadre d'un contrat différent.</p>	

O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage^(PC)

A) Le soumissionnaire doit proposer une ressource pour remplir le rôle de gestionnaire de projet de la phase de démarrage. Les instructions suivantes s'appliquent à ces exigences :

- i. Toutes les réclamations concernant l'expérience, les qualifications ou l'expertise démontrées par la ressource doivent être justifiées par la fourniture de descriptions détaillées de la manière dont l'expérience, les qualifications ou l'expertise déclarées ont été acquises et du lieu où elles l'ont été. L'équipe d'évaluation ne prendra pas en considération les Demandes non justifiées d'expérience, de qualifications ou d'expertise pendant l'évaluation.
- ii. L'énumération de l'expérience sans fournir de données justificatives pour décrire quand, où et comment cette expérience a été acquise ne sera pas considérée comme "démontrée" aux fins de l'évaluation.
- iii. Les chevauchements entre les projets ne doivent pas être comptés et aucun crédit ne sera accordé.

B) Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide du tableau qui suit, que la ressource proposée répond aux qualifications minimales indiquées dans le tableau :

O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
a)	Le soumissionnaire doit fournir le nom de la personne proposée pour assumer le rôle de gestionnaire de la Phase de démarrage, conformément à l'article 2.9 ii c) de l'EDT.	
b)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que, à la date de la publication de la présente DP, la ressource proposée est titulaire d'un certificat professionnel en gestion de projet (c.-à-d. un certificat professionnel en gestion de projet [PGP] délivré par le Project Management Institute [PMI], ou un certificat de praticien PRINCE2 délivré par AXELOS), ou a complété un programme d'études postsecondaires et obtenu un certificat en gestion de projet.</p> <p>Afin d'être prise en considération, une copie de la certification professionnelle ou du certificat doit être jointe à la soumission.</p>	
c)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions des Contrats de référence de clients, que la ressource proposée a une expérience cumulative d'au moins huit ans, au cours des dix ans précédant la date de publication de la présente DP, comme gestionnaire de projet planifiant et contrôlant le calendrier et les produits livrables d'un projet.</p> <p>La description de chaque Contrat de référence de clients doit inclure les renseignements suivants pour que le projet soit pris en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. le nom et le lieu (ville [province]) de l'organisation cliente; ii. le nom de l'organisation fournissant les services qui est représentée par la ressource; iii. les dates de début et de fin de l'affectation de la ressource au projet (mm/aaaa); iv. le titre de la ressource affectée au projet; v. une description du rôle de la ressource qui démontre l'expérience requise. 	
d)	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède une expérience relative à au moins deux Contrats de référence de clients, consistant à planifier et à exécuter la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de Service de traitement de demandes pour des soins de santé pour le compte d'un Entrepreneur. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir	

O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède une expérience relative à au moins deux Contrats de référence de clients, consistant à planifier et à exécuter la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de Service de traitement de demandes pour des soins de santé pour le compte d'un Entrepreneur. Le client pour chaque projet de référence de clients doit être différent. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.</p> <p>Pour que chaque Contrat de référence client soit pris en compte :</p> <p>a. La solution de service de Traitement des demandes de remboursement des soins de santé qui a été mise en œuvre doit avoir inclus :</p> <p> a. Des services de traitement électronique et/ou numérique de la ligne de réclamation ; et</p> <p> b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des Services de traitement et de paiement des demandes.</p> <p>b. La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de six mois au cours des sept dernières années précédant la date de publication du présent appel d'offres</p> <p>c. La réponse doit comprendre les informations suivantes :</p> <p> i. Nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente ;</p> <p> ii. Coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique) ;</p> <p> ii. Nom de l'organisme prestataire de services représenté par la ressource ;</p>	

O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>iv. Nom du ou des régimes de soins de santé soutenus dans le cadre du projet et nombre de participants associés ;</p> <p>v. La date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa) ;</p> <p>vi. Le titre de la ressource sur le projet ; et</p> <p>vi. Une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède une expérience relative à au moins deux Contrats de référence de clients, consistant à planifier et à exécuter</p> <p>(1) la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de service de Traitement de demandes pour des soins de santé ou dentaire pour le compte d'un Entrepreneur.</p> <p>(2) la mise en œuvre d'un nouveau service pour un client existant et ayant un service de Traitement de demandes</p> <p>Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir (a) servi au démarrage ou à la transition d'une solution de service de traitement des demandes de remboursement de soins de santé ou de soins dentaires ; et (b) soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé ou dentaire applicable.</p> <p>Pour que chaque Contrat de référence client soit pris en compte:</p> <p>a. La solution de service de Traitement des demandes de remboursement des soins de santé ou dentaire qui a été mise en œuvre doit avoir inclus:</p> <p>a. Des services de traitement électronique et/ou numérique de la ligne de réclamation; et</p> <p>b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des services de Traitement et de paiement des demandes.</p> <p>b. La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de six mois au cours des douze</p>	

O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>dernières années précédant la date de publication du présent appel d'offres</p> <p>c. La réponse doit comprendre les informations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente; ii. Coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique); iii. Nom de l'organisme prestataire de services représenté par la ressource; iv. Nom du ou des régimes de soins de santé ou dentaire soutenus dans le cadre du projet et nombre de participants associés; v. La date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa); vi. Le titre de la ressource sur le projet; et vii. Une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise. <p>*Note: Deux contrats distincts avec le même client seraient considérés comme des projets de référence client distincts si le soumissionnaire inclut suffisamment d'informations pour démontrer que chaque Contrat de référence client a été réalisé dans le cadre d'un contrat différent.</p>	

O-2.5 Conseiller stratégique en pharmacologie^(PC)

A) Le soumissionnaire doit proposer une ressource pour remplir le rôle de gestionnaire de projet de la phase de démarrage. Les instructions suivantes s'appliquent à ces exigences :

- i. Toutes les réclamations concernant l'expérience, les qualifications ou l'expertise démontrées par la ressource doivent être justifiées par la fourniture de descriptions détaillées de la manière dont l'expérience, les qualifications ou l'expertise déclarées ont été acquises et du lieu où elles l'ont été. L'équipe d'évaluation ne prendra pas en considération les Demandes non justifiées d'expérience, de qualifications ou d'expertise pendant l'évaluation.
- ii. L'énumération de l'expérience sans fournir de données justificatives pour décrire quand, où et comment cette expérience a été acquise ne sera pas considérée comme "démontrée" aux fins de l'évaluation.
- iii. Les chevauchements entre les projets ne doivent pas être comptés et aucun crédit ne sera accordé.

B) Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide du tableau qui suit, que la ressource proposée répond aux qualifications minimales indiquées dans le tableau:

O-2.5 Conseiller stratégique en pharmacologie		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
a)	Le soumissionnaire doit fournir le nom de la personne proposée pour pourvoir occuper le poste de conseiller stratégique en pharmacologie, tel qu'établi à l'article 2.9 ii d) de l'EDT.	
b)	Le soumissionnaire doit démontrer qu'il détient une licence valide pour pratiquer dans le milieu pharmacologique au Canada à la date de la publication de la présente DP.	
c)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, que la ressource proposée a une expérience cumulative d'au moins cinq ans, au cours des dix ans précédant la date de publication de la présente DP, comme pharmacien.</p> <p>L'expérience professionnelle citée doit comporter les informations suivantes pour être prise en compte:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. nom et lieu (ville, province ou État) de l'organisation patronale (c'est-à-dire la pharmacie); et ii. la date de début et de fin de la ressource chez l'employeur (mm/aaaa); 	
d)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions des Contrats de référence de clients, que la ressource proposée a une expérience cumulative d'au moins cinq ans, au cours des 10 ans précédant la date de publication de la présente DP, comme Fournisseur d'orientation stratégique et de conseils relativement aux Services de Traitement des demandes en matière de soins de santé.</p> <p>Remarque : Les exemples d'orientation stratégique et de conseils comprennent la prestation d'une analyse détaillée et de recommandations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les tendances et les nouveaux développements dans l'industrie canadienne des Avantages sociaux en matière de soins de santé; • les pratiques novatrices visant à accroître l'efficacité des régimes de soins de santé en ce qui a trait à la modernisation des solutions électroniques, à la simplification des processus, aux potentielles économies et à l'amélioration de l'expérience des utilisateurs; • les pratiques exemplaires de l'industrie pour améliorer la conception et l'administration des régimes, la modification des systèmes, les 	

O-2.5 Conseiller stratégique en pharmacologie		
N° de l'article	Critères d'évaluation obligatoires	Réponse du soumissionnaire
	<p>contrôles, les pratiques en matière de vérification, la gestion des participants, et/ou les avancements technologiques;</p> <ul style="list-style-type: none"> les modifications à apporter au contrat de Traitement des demandes en matière de soins de santé pour permettre d'améliorer les niveaux de service, d'accroître les possibilités d'économies et de réaliser d'autres gains d'efficacité. <p>La description de chaque Contrat de référence de clients doit inclure les renseignements suivants pour que le projet soit pris en compte :</p> <ol style="list-style-type: none"> le nom et le lieu (ville et province) de l'organisation cliente ou employeuse (le cas échéant); le nom de l'organisation fournissant les services qui est représentée par la ressource; les dates de début et de fin de l'affectation de la ressource au projet (mm/aaaa); le titre de la ressource affectée au projet; une description du rôle de la ressource qui démontre l'expérience requise. 	

4. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Plans proposés pour la Phase de démarrage

O-3.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un Calendrier intégré (élaboré et fourni en format Microsoft Project 2019) qui montre, à un niveau élevé, les principales activités que le soumissionnaire propose d'effectuer afin de réaliser avec succès la Phase de démarrage. Le Calendrier intégré doit :

- a) indiquer au moins les activités majeures suivantes de la Phase de démarrage :
 - 1) Lancement du contrat (article 3.2 de l'EDT),
 - 2) Organisation des services de traitement et de paiement des demandes (article 3.3 de l'EDT),
 - 3) Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT),
 - 4) Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT),
 - 5) Organisation des services de gestion financière et des contrôles (article 3.6 de l'EDT),
 - 6) Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (article 3.7 de l'EDT),
 - 7) Organisation du programme d'assurance de la qualité (article 3.8 de l'EDT),
 - 8) Organisation des Services de production de rapports (article 3.9 de l'EDT),
 - 9) Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres (article 3.10 de l'EDT),
 - 10) Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (article 3.11 de l'EDT),
 - 11) Élaboration d'un plan de gestion de la continuité (article 3.12 de l'EDT),
 - 12) Élaboration plan opérationnel relatif à la protection des renseignements personnels (article 3.13 de l'EDT),
 - 13) Organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT), ~~et~~
 - 14) Migration des données (article 3.16 de l'EDT); , ~~et~~
 - 15) Organisation des services d'administration des remises d'ACC (article 3.17 de l'EDT);
- b) ~~Supposons que la date d'attribution du contrat soit le 1er février 2021 et que la période de la Phase de démarrage ne dépasse pas vingt mois ;~~

Suppose une date d'attribution du contrat du 1^{er} août 2021 et une période de phase de démarrage ne dépassant pas 20 mois ;
- c) Achever tous les travaux requis pendant la Phase de démarrage et obtenir les Approbations du responsable de projet comme l'exige la date de mise en exploitation du ~~1er octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023, comme le stipule l'article 3.1.1 de l'EDT.
- d) Préciser la Date opérationnelle des systèmes proposée, qui ne peut être inférieure à six semaines avant la date de mise en service du ~~1er octobre 2022~~ 1^{er} avril 2023.
- e) Refléter les Plans de travail détaillés proposés en réponse aux critères O-3.2 à O-3.10 et le(s) coût(s) fixe(s) ferme(s) spécifié(s) dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.2 Organisation des services de traitement et de paiement des demandes^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de traitement et de paiement des demandes au cours de la Phase de démarrage. Le Plan de travail proposé

doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies aux articles 3.1 et 3.3 de l'EDT.

Le Plan de travail proposé pour l'Organisation des services de traitement et de paiement des demandes doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services de traitement et de paiement des demandes précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres au cours de la Phase de démarrage. Le Plan de travail proposé pour l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.4 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.4 Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs au cours de la Phase de démarrage. Le Plan de travail proposé pour l'organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.5 de l'EDT.

Le Plan de travail proposé pour l'Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services d'inscription et de gestion des fournisseurs précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un Plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de gestion financière et contrôles au cours de la Phase de démarrage. Le Plan de travail proposé pour l'Organisation des services de gestion financière et contrôles doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.6 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services de gestion financière et contrôles doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services de gestion financière et contrôles précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes au cours de la Phase de démarrage. Le plan de travail proposé

pour l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.7 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.7 Organisation des Services de production de rapports^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des Services de production de rapports au cours de la Phase de démarrage. Le plan de travail proposé pour l'Organisation des Services de production de rapports doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.10 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation des Services de production de rapports doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des Services de production de rapports précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres au cours de la Phase de démarrage. Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.10 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs au cours de la Phase de démarrage. Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et 3.11 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs doit tenir compte du coût ferme de l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs précisé dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

O-3.10 Organisation de la sécurité^(PC)

Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation de la sécurité au cours de la Phase de démarrage. Le plan de travail proposé pour l'Organisation de la sécurité doit inclure les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'entreprendre pour satisfaire les exigences établies dans les articles 3.1 et ~~3.16~~ 3.15 de l'EDT.

Le plan de travail proposé pour la mise en place de la sécurité doit refléter le coût fixe ferme de l'Organisation de la sécurité spécifié dans l'offre financière du soumissionnaire. Aucune référence au prix de l'Offre du Soumissionnaire ne doit être incluse dans l'Offre technique.

5. Critères d'évaluation techniques obligatoires – Solution proposée pour la Phase opérationnelle

O-4.1 Solution proposée pour les Services de traitement et de paiement des demandes^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services de traitement et de paiement des demandes, laquelle commencera à la Date opérationnelle et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.3 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit décrire, à tout le moins, sa solution proposée pour chacun des domaines d'exigence suivants :

- 1) Traitement des demandes faites sur papier (article 4.3.2 de l'EDT);
- 2) Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique (article 4.3.3 de l'EDT);
- 3) Traitement des demandes des membres par voie numérique (article 4.3.4 de l'EDT);
- 4) Traitement des demandes engagés à l'extérieur de la province et des Membres du RSSFP sous la Protection totale (point vi de l'article 4.3.1 de l'EDT).

O-4.2 Solution proposée pour les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services d'adhésion préalable et de gestion des membres, laquelle sera mise en place afin d'appuyer les activités de la Phase de démarrage et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies aux articles 3.4 et 4.4 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit démontrer que, au minimum, la solution proposée comprend chacune des exigences suivantes en matière de service, conformément à ce qui est énoncé dans l'EDT :

- 1) solution aux Service d'adhésion préalable (articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT);
- 2) dossiers d'admissibilité des Membres (articles 3.4.4, 3.4.5 et 4.4.3 de l'EDT);
- 3) confirmation biennale des renseignements d'Adhésion préalable et le consentement biennal pour leur utilisation (articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT);
- 4) interface de l'admissibilité (articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT).

~~**O-4.3 Solution proposée pour les services d'inscription et de gestion des fournisseurs^(PC)**~~

~~Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services d'inscription et de gestion des fournisseurs, laquelle sera mise en place afin d'appuyer les activités de la Phase de démarrage et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.5 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit démontrer que, au minimum, la solution proposée comprend chacune des exigences suivantes en matière de service, conformément à ce qui est énoncé dans l'EDT :~~

- ~~1) Système de gestion des fournisseurs (article 4.5.2 de l'EDT).~~

O-4.3 Solution proposée de services de gestion financière^(PC) et contrôles

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée de Services de gestion financière^(PC) et contrôles, laquelle sera mise en place afin d'appuyer les activités de la Phase de démarrage et se poursuivra jusqu'à la date du Dernier jour de traitement des demande de paiement, conformément aux exigences établies à l'article 4.6 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit démontrer que, au minimum, la solution proposée comprend chacune des exigences suivantes en matière de service :

- 1) Service de financement pour les demandes du RSSFP (article 4.6.3 de l'EDT); et
- 2) Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP (article 4.6.6 de l'EDT)

O-4.4 Solution proposée pour le Programme d'audit et de vérification des demandes^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour le Programme d'audit et de vérification des demandes, laquelle commencera à la Date opérationnelle et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.7 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit décrire, au minimum, sa solution proposée pour chacun des domaines d'exigence suivants :

- 1) Vérifications des services de pharmacie et de fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (article 4.7.2 de l'EDT);
- 2) Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers (article 4.7.3 de l'EDT);
- 3) Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical (article 4.7.4 de l'EDT);
- 4) Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale (article 4.7.5 de l'EDT);
- 5) Vérifications des demandes numériques (article 4.7.6 de l'EDT);
- 6) Vérifications de confirmation de services rendus des fournisseurs (article 4.7.7 de l'EDT);
- 7) Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge (article 4.7.8 de l'EDT);
- 8) Services de détection des abus du mauvais usages des avantages (article 4.7.9 de l'EDT).

O-4.5 Solution proposée pour les Services de production de rapports^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services de production de rapports, laquelle commencera à la Date opérationnelle et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.9 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit décrire, au minimum, sa solution proposée pour chacun des domaines d'exigence suivants :

- 1) Rapports types (article 4.9.2 de l'EDT);
- 2) Production de rapports ad hoc et prédéfinis (article 4.9.3 de l'EDT);
- 3) Tableaux de bord de gestion (article 4.9.5 de l'EDT);
- 4) Site web sécurisé de rapports et de documentation (article 4.9.9 de l'EDT).

O-4.6 Solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux membres^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux membres, laquelle sera mise en place afin d'appuyer les activités de la Phase de démarrage et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.10 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit décrire à tout le moins sa solution proposée pour chacun des domaines d'exigence suivants :

- 1) Centre de contact pour les membres (article 4.10.1 de l'EDT);
- 2) Centre de contact d'assistance de voyage d'urgence et de protection totale (article 4.10.2 de l'EDT);
- 3) Services numériques aux membres du RSSFP (article 4.10.3 de l'EDT).

O-4.7 Solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux fournisseurs^(PC)

Le soumissionnaire doit décrire sa solution proposée pour les Services de communications et d'information destinés aux fournisseurs, laquelle sera mise en place afin d'appuyer les activités de la Phase de démarrage et se poursuivra jusqu'au Dernier jour de traitement et de paiement des demandes, conformément aux exigences établies à l'article 4.11 de l'EDT. La réponse du soumissionnaire doit décrire au minimum sa solution proposée pour chacun des domaines d'exigence suivants :

- 1) Centre de contact des fournisseurs (article 4.11.2 de l'EDT);
- 2) Services numériques aux fournisseurs du RSSFP (article 4.11.3 de l'EDT).

APPENDICE 2 DE LA PIÈCE JOINTE 3.1 DE LA PARTIE 3 CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES COTÉS

Table des matières

1. Critères de l'évaluation techniques	2
2. Critères d'évaluation cotés – Plans de travail détaillés pour la Phase de démarrage :	3
C-1.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage	3
C-1.2 Organisation des services de traitement et de paiement des demandes	6
C-1.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	8
C-1.4 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	10
C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles	12
C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	14
C-1.7 Organisation des services de production de rapports	16
C-1.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	18
C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	20
C-1.10 Organisation de la sécurité	22
3. Critères d'évaluation cotés – Solution pour la Phase opérationnelle	24
C-2.1 Solution des Services de traitement et paiement des demandes	24
C-2.2 Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres	30
C-2.3 Solution des Services de gestion financière et contrôles	35
C-2.4 Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes	38
C-2.5 Solution des Services de production de rapports	50
C-2.6 Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres	56
C-2.7 Solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	61
C-2.8 Gouvernance des sous-traitants	64
4. Critères d'évaluation cotés – Innovation	65
C-3.1 Technologie actuelle et l'infrastructure	65
C-3.2 Approche envers l'amélioration continue	68

Évalué par points

1. Critères de l'évaluation techniques

Le soumissionnaire devrait inclure dans sa soumission une réponse à chacun des critères d'évaluation techniques cotés qui suivent.

Critères d'évaluation techniques cotés	Max. de points	Note minimale de passage
Plans de travail approuvé de la phase de démarrage :		
C-1.1 Calendrier intégré de la phase de démarrage	70	35 ^(PC)
C-1.2 Organisation des services de traitement et de paiement des demandes	95	48 ^(PC)
C-1.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres	95	48 ^(PC)
C-1.4 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs	95	48 ^(PC)
C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles	70	35 ^(PC)
C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes	70	35 ^(PC)
C-1.7 Organisation des services de production de rapports	70	35 ^(PC)
C-1.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres	70	35 ^(PC)
C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	70	35 ^(PC)
C-1.10 Organisation de la sécurité	95	48 ^(PC)
Total partiel	800	
Solution pour la Phase opérationnelle :		
C-2.1 Solution des Services de traitement et de paiement des demandes	550	275 ^(PC)
C-2.2 Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres	160	80 ^(PC)
C-2.3 Solution des Services de gestion financière et contrôles	100	50 ^(PC)
C-2.4 Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes	400	200 ^(PC)
C-2.5 Solution des Services de production de rapports	250	125 ^(PC)
C-2.6 Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres	380	190 ^(PC)
C-2.7 Solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs	160	80 ^(PC)
C-2.8 Gouvernance des sous-traitants	100	50 ^(PC)
Total partiel	2 100	
Innovation :		
C-3.1 Infrastructure et la technologie	155	S.O.
C-3.2 Approche d'amélioration continue	155	S.O.
Total partiel	310	S.O.
Total des points	3 210	
Note de la proposition technique (70 points maximum)	[Note du soumissionnaire (sur 3 210) / 3 210] x 70 points	

2. Critères d'évaluation cotés – Plans de travail détaillés pour la Phase de démarrage :

C-1.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage

C-1.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Calendrier intégré de la Phase de démarrage</p> <p>Le Calendrier intégré proposé par le soumissionnaire pour la Phase de démarrage (fourni en réponse au critère O-3.1) devrait être élaboré à l'aide de Microsoft (MS) Project 2013 2019 et inclure les informations suivantes :</p> <p>a) Détermination de la date de disponibilité des systèmes proposée par les soumissionnaires ce qui est au moins six semaines avant la Date opérationnelle, le 1er octobre 2022 1er avril 2023;</p> <p>b) Les principaux jalons, tel qu'identifiés dans les Plans de travail proposés par le soumissionnaire (fournies en réponse aux critères O-3.2 à O-3.10), pour chacun des éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Organisation des services de traitement et de paiement des demandes (article 3.3 de l'EDT); 2) Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres (article 3.4 de l'EDT); 3) Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (article 3.5 de l'EDT); 	70	<p>Maximum de 70 points seront accordés, comme il est précisé ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire : <ol style="list-style-type: none"> a) indique chaque élément des critères dans la colonne A du tableau; b) ajoute de la valeur en proposant une approche qui améliore ou améliore les résultats déterminés pour la Phase de démarrage telle que décrite à l'article 3.1.1 de l'EDT sans introduire de risque; et c) est entièrement Faisable. • 53 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire : <ol style="list-style-type: none"> a) indique chaque élément des critères dans la colonne A du tableau; b) satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.1 à 3.17 de l'EDT; c) est entièrement Faisable. • 35 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire : <ol style="list-style-type: none"> a) indique chaque élément des critères dans la colonne A du tableau; b) satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.1 à 3.17 de l'EDT; c) manque de détails, mais on peut supposer que le calendrier proposé est Faisable. • 18 points – Faible. La réponse du soumissionnaire : <ol style="list-style-type: none"> a) indique chaque élément des critères dans la colonne A du tableau; b) manque de détails, mais on peut supposer que le calendrier proposé respecte les exigences minimales énoncées aux articles 3.1 à 3.17 de l'EDT; et

C-1.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>4) Organisation des services de gestion financière et des contrôles (article 3.6 de l'EDT);</p> <p>5) Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes (article 3.7 de l'EDT);</p> <p>6) Organisation des services de production de rapports (article 3.9 de l'EDT);</p> <p>7) Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres (article 3.10 de l'EDT);</p> <p>8) Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs (article 3.11 de l'EDT);</p> <p>9) Organisation de la sécurité (article 3.15 de l'EDT);</p> <p>c) Jalons clés associés à d'autres activités clés de la Phase de démarrage, notamment :</p> <p>10) Lancement du contrat (article 3.2 de l'EDT);</p> <p>11) Organisation du programme d'assurance de la qualité (article 3.8 de l'EDT);</p> <p>12) Élaboration du Plan de continuité des activités (article 3.12 de l'EDT);</p> <p>13) Organisation des facteurs relatifs à la vie privée (article 3.13 de l'EDT);</p> <p>14) Migration des données (article 3.16 de l'EDT);</p> <p>15) Organisation des services d'administration des remises d'ACC (article 3.17 de l'EDT).</p> <p>d) Interdépendances entre les principales activités (1-14) énumérées ci-dessus.</p>		<p>c) propose un calendrier qui n'est pas Faisable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. Il manque dans la réponse du soumissionnaire un ou plusieurs éléments des critères de la colonne « A » de ce tableau.

C-1.1 Calendrier intégré de la Phase de démarrage		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
Remarque : Le soumissionnaire doit soumettre le Calendrier intégré proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu’en format PDF.		
C-1.1 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.2 Organisation des services de traitement et de paiement des demandes

C-1.2 Organisation des services de Traitement des demandes et de paiement		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire en réponse du critère O-3.2 pour l’Organisation des services de traitement et de paiement des demandes à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l’article 3.3 de l’EDT) devrait être élaboré à l’aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <p>a) Un aperçu narratif de l’approche que le soumissionnaire propose d’utiliser pour effectuer l’Organisation des services de traitement et de paiement des demandes pendant la Phase de démarrage</p> <p>b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l’article 3.3 de l’EDT);</p> <p>c) Un calendrier proposé, dans MS Project 2013, indiquant la date de disponibilité des systèmes proposée, les jalons, les produits livrables et les interdépendances entre les tâches et les activités précisées dans la SRT;</p> <p>d) Un Plan de ressources qui précise le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d’effort (en jours) par ressource individuelle. Le Plan des ressources devrait clairement préciser le niveau d’effort des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposées en réponse aux exigences O-2.3 et O-2.4, respectivement) ainsi qu’autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour effectuer les travaux;</p>	95	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu’à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l’article 3.3 de l’EDT, y compris au minimum : <ol style="list-style-type: none"> a. l’élaboration de la solution; b. la démonstration que la solution répond aux exigences de l’article 3.3 de l’EDT et l’obtention de l’Approbation du chargé de projet; et c. la démonstration que l’Entrepreneur est prêt à accepter les Demandes de traitement. 8) indique clairement les tâches et les responsabilités interdépendantes du Canada et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu’à 95 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 71 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 48 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus;

C-1.2 Organisation des services de Traitement des demandes et de paiement		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
<p>e) La détermination du calendrier proposé du soumissionnaire pour les activités d’approbation (telles qu’établies à l’annexe 7 de l’EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l’information (TI) de l’Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l’Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l’échéancier connexe de chacune afin de permettre l’achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l’Approbation du chargé de projet tel qu’identifié dans l’article 3.1.2 de l’EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu’en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.2 Total des points	95	Note minimale de passage = 48 points

C-1.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres

C-1.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.3) pour l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.4 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres pendant la Phase de démarrage; b) Une description du programme (par exemple, campagne de communication, outils, système, etc.) que le soumissionnaire propose d'entreprendre au cours de la Phase de démarrage afin de s'assurer qu'au moins 85 % des membres du RSSFP confirment leurs renseignements d'Adhésion préalable et donnent leur consentement avant la Date opérationnelle. Tout rapport amélioré sur le statut d'Adhésion préalable (au-delà de ce qui est stipulé à l'article 3.4.8 de l'EDT) doit également être décrit; c) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.4 de l'EDT); d) Un calendrier proposé, dans MS Project 2013, indiquant la date de début des activités d'Adhésion préalable ainsi que les jalons, les produits livrables et les interdépendances entre les tâches et les activités précisées dans la SRT; e) Un Plan de ressources qui précise le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (en jours) par 	95	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à g.); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.4 de l'EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l'élaboration de la solution; b. l'obtention de l'approbation de la solution par le Chargé de projet (y compris les systèmes et les processus); c. la migration des données sur l'Adhésion préalable et l'admissibilité des membres; d. l'exécution du programme pour veiller à ce que 85 % des membres du RSSFP confirment leurs renseignements sur l'Adhésion préalable et donnent leur consentement avant la Date opérationnelle; 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu'à 95 points seront accordés comme suit :</p>

C-1.3 Organisation des services d'adhésion préalable et de gestion des membres		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>ressource individuelle. Le Plan des ressources devrait clairement préciser le niveau d'effort des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposées en réponse aux exigences O-2.3 et O-2.4, respectivement) par rapport aux autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour effectuer les travaux;</p> <p>f) La détermination du calendrier proposé du soumissionnaire pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>g) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le plan de travail proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 95 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 71 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 48 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.3 Total des points	95	Note minimale de passage = 48 points

C-1.4 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs

C-1.4 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.4) pour l'Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.5 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs pendant la Phase de démarrage; b) Une description de la mesure dans laquelle les accords existants avec les Fournisseurs peuvent être utilisés (le cas échéant) pour répondre aux exigences du RSSFP (telles qu'énoncées aux articles 4.5.5 et 4.5.6 de l'EDT) et aux efforts requis pour respecter ces accords; c) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.5 de l'EDT); d) Une proposition de calendrier, dans Microsoft Project 2013, indiquant les jalons, les produits livrables, les interdépendances entre les tâches et les activités énoncées dans la SRT; e) Un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet de la phase de démarrage 	95	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à g); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.5 de l'EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l'élaboration de la solution; b. l'obtention de l'Approbation du chargé de projet des ententes avec le Fournisseur après consultation et collaboration; c. l'obtention de l'approbation de la solution par le Chargé de projet (y compris les systèmes et les processus); d. l'exécution du programme pour établir des accords signés avec les Fournisseurs et inscrire les Fournisseurs, pour soumettre les Demandes du RSSFP sous forme numérique, avant la Date opérationnelle. 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable.

C-1.4 Organisation des services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>(proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) par rapport aux autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux;</p> <p>f) La détermination du calendrier proposé du soumissionnaire pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>g) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<p>Jusqu'à 95 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 71 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 48 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.4 Total des points	95	Note minimale de passage = 48 points

C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles

C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.5) pour l'Organisation des services de gestion financière et contrôles à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.6 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation des services de gestion financière et contrôles pendant la Phase de démarrage; b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.6 de l'EDT); c) Une proposition de calendrier, dans Microsoft Project 2013, indiquant les jalons, les produits livrables, les interdépendances entre les tâches et les activités énoncées dans la SRT; d) Un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu'autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux. 	70	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.6 de l'EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l'élaboration de la solution; b. la démonstration que la solution répond aux exigences de l'article 3.5 de l'EDT et l'obtention de l'Approbation du chargé de projet; 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu'à 70 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 53 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus;

C-1.5 Organisation des services de gestion financière et contrôles		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
<p>e) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d’approbation (telles qu’établies à l’annexe 7 de l’EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l’information (TI) de l’Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l’Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l’échéancier connexe de chacune afin de permettre l’achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l’Approbation du chargé de projet tel qu’identifié dans l’article 3.1.2 de l’EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu’en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 35 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.5 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes

C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.6) pour l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.7 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <p>a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes pendant la Phase de démarrage;</p> <p>b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.7 de l'EDT);</p> <p>c) Une proposition de calendrier, dans Microsoft Project 2013, indiquant les jalons, les produits livrables, les interdépendances entre les tâches et les activités énoncées dans la SRT;</p> <p>d) Un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le Plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu'autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux;</p>	70	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.7 de l'EDT, y compris : <ol style="list-style-type: none"> a. l'élaboration de la solution; b. la démonstration que la solution répond aux exigences de l'article 3.7 de l'EDT et l'obtention de l'Approbation du chargé de projet; 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu'à 70 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 53 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus;

C-1.6 Organisation du programme d'audit et de vérification des demandes		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>e) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le plan de travail proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 35 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.6 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.7 Organisation des services de production de rapports

C-1.7 Organisation des services de production de rapports		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
<p>Le plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.9) pour l’Organisation des services de production de rapports à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l’article 3.9 de l’EDT) devrait être élaboré à l’aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l’approche que le soumissionnaire propose d’utiliser pour effectuer l’Organisation des services de production de rapports pendant la Phase de démarrage b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l’article 3.9 de l’EDT); c) Une proposition de calendrier, dans Microsoft Project 2013, indiquant les jalons, les produits livrables, les interdépendances entre les tâches et les activités énoncées dans la SRT; d) Un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d’effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le Plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu’aux autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux; e) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d’approbation (telles qu’établies à 	70	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu’à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l’article 3.9 de l’EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l’élaboration de la solution; b. l’obtention de l’approbation du Plan d’essais d’acceptation par le Chargé de projet pour les services de production de rapports; c. la démonstration que la solution répond aux exigences de l’article 3.9 de l’EDT et l’obtention de l’Approbation du chargé de projet; et d. l’offre d’une formation pour identifier les utilisateurs du RSSFP; 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu’à 70 points seront accordés comme suit :</p>

C-1.7 Organisation des services de production de rapports		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d’évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d’évaluation
<p>l’annexe 7 de l’EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l’information (TI) de l’Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l’Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l’échéancier connexe de chacune afin de permettre l’achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l’Approbation du chargé de projet tel qu’identifié dans l’article 3.1.2 de l’EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu’en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 53 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 35 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.7 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres

C-1.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.8) pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.10 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres pendant la Phase de démarrage (Remarque : il est suggéré que cette description ne dépasse pas 2 pages); b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.10 de l'EDT); c) Un calendrier proposé, dans MS Project 2013, indiquant la date à laquelle le Centre de contact pour les membres commencera à être opérationnel (conformément aux délais fixés dans l'article 3.1.1 de l'EDT) pour soutenir les activités de l'Adhésion préalable pendant la Phase de démarrage, ainsi que les jalons, les produits livrables et les interdépendances entre les tâches et les activités précisées dans la SRT; d) un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services 	70	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.10 de l'EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l'établissement du Centre de contact des membres et une opérationnalité, au besoin, pour soutenir le processus de confirmation des membres pendant la Phase de démarrage et le processus d'Adhésion préalable en cours; b. l'établissement du Centre de contact d'assistance de voyage d'urgence sous la protection totale; c. l'élaboration de la solution de Services numériques au Membres du RSSFP; et d. la démonstration que la solution répond aux exigences de l'article 3.10 de l'EDT et l'obtention de l'approbation du Chargé de projet;

C-1.8 Organisation des services de communication et d'information destinés aux membres		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu'autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux;</p> <p>e) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<p>8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune;</p> <p>9) est Faisable.</p> <p>Jusqu'à 70 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 53 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 35 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.8 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.9) pour l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.11 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <p>a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs pendant la Phase de démarrage (Remarque : il est suggéré que cette description ne dépasse pas 2 pages);</p> <p>b) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.11 de l'EDT);</p> <p>c) Un calendrier proposé, dans MS Project 2013, indiquant la date à laquelle le Centre de contact pour les fournisseurs commencera à être opérationnel (conformément aux délais fixés dans l'article 3.1.1 de l'EDT) pour soutenir les activités d'inscription des Fournisseurs pendant la Phase de démarrage, ainsi que les jalons, le produit livrable et les interdépendances entre les tâches et les activités précisées dans la SRT;</p> <p>d) un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources</p>	70	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à f); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.11 de l'EDT, y compris : <ol style="list-style-type: none"> a. la mise en place d'un Centre de contact sans frais pour les Fournisseurs; b. l'élaboration de la solution de Services numériques aux fournisseurs du RSSFP; et c. la démonstration que la solution répond aux exigences de l'article 3.11 de l'EDT et l'obtention de l'Approbation du chargé de projet; 8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune; 9) est Faisable. <p>Jusqu'à 70 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus;

C-1.9 Organisation des services de communication et d'information destinés aux fournisseurs		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu'autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux.</p> <p>e) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>f) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 53 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 35 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.9 Total des points	70	Note minimale de passage = 35 points

C-1.10 Organisation de la sécurité

C-1.10 Organisation de la sécurité		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Le Plan de travail proposé par le soumissionnaire (en réponse au critère O-3.10) pour l'Organisation de la sécurité à compléter au cours de la Phase de démarrage (voir l'article 3.15 de l'EDT) devrait être élaboré à l'aide de MS Project 2013 et inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Un aperçu narratif de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour effectuer l'Organisation de la sécurité pendant la Phase de démarrage (Remarque : il est suggéré que cette description ne dépasse pas 2 pages); b) La proposition d'une matrice de responsabilité (ex. RACI) décrivant les rôles des ressources (l'Entrepreneur et le Canada), les responsabilités de l'Entrepreneur associées au démarrage de la sécurité, et le point d'escalade de l'Entrepreneur pour la résolution des litiges ou l'interprétation; c) Une structure de répartition du travail (SRT), comptant au minimum trois niveaux, précisant les tâches et activités que le soumissionnaire propose de mener à bien pour chaque produit livrable (comme indiqué dans l'article 3.15 de l'EDT); d) Une proposition de calendrier, dans Microsoft Project 2013, indiquant les jalons, les produits livrables, les interdépendances entre les tâches et les activités énoncées dans la SRT; e) Un plan des ressources qui indique en détail le personnel incluant les sous-traitants du soumissionnaire requis pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort (NE) (en jours) par ressource individuelle. Le Plan des ressources doit clairement indiquer le NE des ressources 	95	<p>Le Plan des travaux proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés dans la colonne A du présent tableau (éléments a à g); 2) communique clairement les renseignements en aussi peu de mots que possible; 3) est facile à comprendre; 4) démontre une compréhension de la complexité de la Phase de démarrage du RSSFP; 5) comprend un niveau suffisant de détails compte tenu du niveau de la tâche; 6) est distincte et propre à la Phase de démarrage du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 7) comprend tous les produits livrables requis pour la Phase de démarrage, comme spécifié à l'article 3.15 de l'EDT, y compris : <ul style="list-style-type: none"> a. l'obtention d'une attestation de sécurité d'installation pour tous les sites primaires et secondaires; b. l'obtention d'autorisations de sécurité pour le personnel; c. l'établissement de systèmes et de mesures et/ou de processus de sécurité des données; d. l'établissement de mesures et/ou de processus de sécurité pour l'accès des utilisateurs; e. l'élaboration de la documentation relative à la sécurité; f. l'élaboration de fonctions de surveillance et d'établissement de rapports en matière de sécurité; g. l'obtention des approbations requises;

C-1.10 Organisation de la sécurité		
'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>proposées pour le Gestionnaire de la livraison de services et le Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage (proposés dans la réponse aux exigences M-2.3 et M-2.4, respectivement) ainsi qu'autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour compléter les travaux.</p> <p>f) La détermination du calendrier du soumissionnaire proposé pour les activités d'approbation (telles qu'établies à l'annexe 7 de l'EDT), lorsque le soumissionnaire doit soumettre les résultats des essais des systèmes de technologies de l'information (TI) de l'Entrepreneur utilisés pour réaliser les travaux et/ou compléter la démonstration des systèmes de TI de l'Entrepreneur que peuvent utiliser les Membres du RSSFP ou le Chargé de projet;</p> <p>g) Une liste de haut niveau des tâches et des responsabilités interdépendantes du Canada, ainsi que de l'échéancier connexe de chacune afin de permettre l'achèvement des travaux proposés (p. ex., accès à un personnel particulier pour le projet du RSSFP du SCT, les documents requis, l'Approbation du chargé de projet tel qu'identifié dans l'article 3.1.2 de l'EDT, etc.).</p> <p>Le soumissionnaire doit déposer le Plan des travaux proposé dans le format original (Microsoft Project) ainsi qu'en format PDF.</p>		<p>8) indique clairement les tâches et les responsabilités du Canada, et le calendrier connexe de chacune;</p> <p>9) est Faisable.</p> <p>Jusqu'à 95 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95 points – Excellent : Le Plan des travaux démontre les neuf caractéristiques énumérées ci-dessus; • 71 points – Très bon : Le Plan des travaux démontre six à huit (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 48 points – Acceptable : Le Plan des travaux démontre quatre ou cinq (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : Le Plan des travaux démontre trois ou moins de trois (des neuf) caractéristiques énumérées ci-dessus.
C-1.10 Total des points	95	Note minimale de passage = 48 points

3. Critères d'évaluation cotés – Solution pour la Phase opérationnelle

C-2.1 Solution des Services de traitement et paiement des demandes

C-2.1 Solution des Services de traitement et paiement des demandes
<p>La Solution des Services de traitement et paiement des demandes proposés par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.1, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à c) pour chacune des exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) le Traitement des demandes sur papier (article 4.3.2 de l'EDT); 2) le Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique (article 4.3.3 de l'EDT); 3) le Traitement des demandes des membres par voie numérique (article 4.3.4 de l'EDT); 4) le Traitement des demandes pour le paiement des frais engagés hors province pour les Membres du RSSFP sous la Protection totale (article 4.3.1 vi de l'EDT). <ol style="list-style-type: none"> a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans l'article 4.3.1 de l'EDT (lorsqu'elles s'appliquent) et que la section de l'EDT identifiée ci-dessus, sont satisfaites; b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables; c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences des travaux énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada. <p>Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT; • numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP; • fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat. <p>Chacune des quatre exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 550 points (au total) seront attribués comme suit :</p>

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Traitement des demandes sur papier (article 4.3.2 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.1 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Traitement des demandes sur papier qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Utilise la technologie pour automatiser le processus; ii) Introduit des processus ou des technologies qui permettent de passer de la soumission des Demandes sur papier à une soumission électronique des Demandes des membres; iii) une gestion continue visant à réduire au minimum les écarts par rapport aux standards des niveaux de service ; et/ou iv) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution de Traitement des demandes sur papier, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque. 	60	<ul style="list-style-type: none"> • 60 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 45 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 30 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.2 de l'EDT; • 15 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<p>b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.3.2 de l'EDT.
<p>2) Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique (article 4.3.3 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.1 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) La solution de Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique propose une amélioration de 10 % ou plus des niveaux de service (NS) pour l'exactitude du Traitement des demandes par rapport aux niveaux de services spécifiés à l'article 4.3.3 de l'EDT; ii) Fournit la fonctionnalité permettant de personnaliser le système de Traitement des demandes de l'Entrepreneur pour déterminer les frais habituels et raisonnables (H&R) (codes des Avantages) pour les services applicables et traiter les Demandes dans ces 	190	<ul style="list-style-type: none"> • 190 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 143 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 95 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>limites H&R pour le RSSFP uniquement sans affecter d'autres volumes d'affaires; et/ou</p> <p>iii) une gestion continue visant à réduire au minimum les écarts par rapport aux standards des niveaux de service ; et/ou</p> <p>iv) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution de Traitement des demandes des fournisseurs par voie numérique, proposée par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque.</p> <p>Note : Une amélioration de 5 % d'un niveau de service est calculée comme 5 % du niveau de service existant. Par exemple : 99,5 % + 5 % = 99,975 %.</p>		<p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.3 de l'EDT;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 48 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.3.3 de l'EDT.
<p>3) Traitement des demandes des membres par voie numérique (article 4.3.4 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.1 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Traitement des demandes des membres par voie numérique qui offre les éléments suivants :</p> <p>i) La solution de Traitement des demandes des membres par voie numérique propose une amélioration de 10 % ou plus des niveaux de service pour la durée (en Jours) de Traitement des demandes par rapport aux</p>	190	<ul style="list-style-type: none"> • 190 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.4 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 143 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.4 de l'EDT;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>niveaux de services spécifiés à l'article 4.3.4 de l'EDT;</p> <p>ii) Fournit la fonctionnalité permettant de personnaliser le système de Traitement des demandes de l'Entrepreneur pour déterminer les frais habituels et raisonnables (codes des Avantages) pour les services applicables et traiter les Demandes dans ces limites H&R pour le RSSFP uniquement sans affecter d'autres volumes d'affaires; et/ou</p> <p>iii) Donne aux membres du RSSFP la possibilité de soumettre des images numériques (par exemple, des renvois, la documentation à l'appui); et/ou</p> <p>iv) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution de Traitement des demandes numériques des membres, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque.</p> <p>Note : Une amélioration de 5% d'un niveau de service est calculée comme 5% du niveau de service existant. Par exemple : $99,5\% + 5\% = 99,975\%$.</p>		<p>c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.4 de l'EDT; • 48 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.3.4 de l'EDT.
<p>4) Traitement des demandes pour les frais engagés hors province pour les Membres du RSSFP sous la Protection totale (article 4.3.1 vi de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.1 ci-dessus (a - c).</p>	110	<ul style="list-style-type: none"> • 110 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.1 vi de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins deux des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution pour le Traitement des demandes d'Avantages hors province et les Membres du RSSFP avec Protection totale offrant les éléments suivants :</p> <p>i) La solution pour le Traitement des demandes pour les frais engagés hors province pour les Membres du RSSFP sous la Protection totale propose une amélioration de 10 % ou plus des niveaux de service pour l'exactitude du Traitement des demandes par rapport aux niveaux de services spécifiés à l'article 4.3.1 vi de l'EDT;</p> <p>ii) Donne aux membres du RSSFP la possibilité de soumettre des Demandes pour les Avantages hors province et au titre de la Protection totale et la documentation à l'appui de façon numérique;</p> <p>iii) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution pour le Traitement des demandes pour les frais engagés hors province pour les Membres du RSSFP sous la Protection totale, proposée par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque.</p> <p>Note : Une amélioration de 5 % d'un niveau de service est calculée comme 5 % du niveau de service existant. Par exemple : 99,5 % + 5 % = 99,975 %.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 83 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.1 vi de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A. • 55 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.3.1 vi de l'EDT; • 28 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.3.1 vi de l'EDT.
C-2.1 Total des points	550	Note minimale de passage = 275 points

C-2.2 Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres

C-2.2 Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres
<p>La Solution des Services d'adhésion préalable et de gestion des membres proposée par le soumissionnaire, mise en place pour soutenir les activités de la Phase de démarrage et continues de la Phase opérationnelle, fournie en réponse au critère O-4.2, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à c) pour chacune des exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Processus et Services d'adhésion préalable (article 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT) 2) Confirmation bisannuelle des renseignements d'Adhésion préalable et consentement quant à leur utilisation (articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT) 3) Interface relative à l'admissibilité (articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT) <ol style="list-style-type: none"> a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans l'article 4.4.1 de l'EDT (si elle s'applique) et la section de l'EDT ci-dessus sont satisfaites; b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables; c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences des travaux énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada. <p>Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT; • numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP; • fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat. <p>Chacune des trois exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 160 points (au total) seront attribués comme suit :</p>

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Solution de l'Adhésion préalable pour soutenir les activités de la Phase de démarrage et continues de la Phase opérationnelle (articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.2 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution relative à l'Adhésion préalable, établie pour soutenir les activités de la Phase de démarrage et continues de la Phase opérationnelle, qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit aux Membres du RSSFP la fonctionnalité permettant d'achever le processus de confirmation des Membres et le processus continu d'Adhésion préalable à l'aide d'un appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette) ii) Fournit un courrier électronique sécurisé et des canaux de discussion sécurisés aux membres pour leur permettre de poser des questions et recevoir des réponses de l'Entrepreneur au cours du processus de confirmation des membres et du processus continu d'Adhésion préalable qui pourrait inclure de l'information Protégé B; iii) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution d'Adhésion préalable, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque. 	88	<ul style="list-style-type: none"> • 88 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 66 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant un des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 44 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT; • 22 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies aux articles 3.4.2 et 4.4.2 de l'EDT.
<p>2) Confirmation bisannuelle des renseignements d'Adhésion préalable et consentement quant à leur utilisation (articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.2 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution bisannuelle relative à l'Adhésion préalable et à la gestion des membres qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit aux membres du RSSFP la fonctionnalité permettant d'achever le processus de confirmation bisannuel à l'aide d'un appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette); ii) Fournit un courrier électronique sécurisé et des canaux de discussion sécurisés aux membres pour leur permettre de poser des questions et recevoir des réponses de 	24	<ul style="list-style-type: none"> • 24 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 18 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 12 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>l'Entrepreneur au cours du processus de confirmation bisannuel; et/ou</p> <p>iii) Une autre approche ou un autre service, lié au processus de confirmation bisannuel, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque.</p>		<p>a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte;</p> <p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies aux articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT.
<p>3) Interface d'admissibilité (articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.2 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution d'interface d'admissibilité qui offre les éléments suivants :</p> <p>i) Fournit une interface web qui permet au Chargé de projet et aux autres intervenants autorisés de modifier les données de production en temps réel (par exemple,</p>	48	<ul style="list-style-type: none"> • 48 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant deux des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A. • 36 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p> mises à jour du profil du membre et statut des Avantages); et/ou ii) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution d'interface d'admissibilité, proposée par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque. </p>		<p> b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A. </p> <ul style="list-style-type: none"> 24 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies aux articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT; 12 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies aux articles 3.4.6 et 4.4.7 de l'EDT.
C-2.2 Total des points	160	Note minimale de passage = 80 points

C-2.3 Solution des Services de gestion financière et contrôles

C-2.3 Solution des Services de gestion financière et contrôles	
<p>La Solution des Services de gestion financière et contrôles proposée par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.3, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (a - c) pour l'exigence suivante :</p>	
<p>1) Service quotidien de requêtes de financement des Demandes (article 4.6.3 de l'EDT); et 2) Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP (article 4.6.6 de l'EDT)</p>	
<p>a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales, telles qu'établies dans l'article 4.6.1 de l'EDT (lorsque c'est applicable) et la section applicable de l'EDT ci-dessus sont satisfaites; (Remarque : le Chargé de projet utilise actuellement Microsoft Office 2013);</p>	
<p>b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables;</p>	
<p>c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences des travaux énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada.</p>	
<p>Remarque : Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournira des fonctionnalités additionnelles ou des services dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT; • numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP; • fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat. 	
<p>L'exigence indiquée ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 100 points seront attribués comme suit :</p>	

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
Service de financement pour les demandes du RSSFP (article 4.6.3 de l'EDT) et Service de recouvrement des trop-payés et des paiements erronés du RSSFP (article 4.6.6 de l'EDT)	100	<ul style="list-style-type: none"> • 100 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.3 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Services de gestion financière et contrôles qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit des services quotidiens de Financement des demandes du RSSFP qui permet au Canada de vérifier, de valider et de rapprocher, de manière détaillée, tous les rapports financiers et les transactions associées, y compris les recouvrements et les ajustements par type (voir l'article 4.6.3.ii.b); ii) Fournit un point de contact désigné qui est chargé de résoudre les questions ou préoccupations du Canada concernant les Services de gestion financière et contrôles (y compris les rapports quotidiens sur le Financement des demandes du RSSFP) en temps voulu; et/ou iii) Une autre approche ou un autre service, lié à la Solution des Services de gestion financière et contrôles, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque. 		<ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans les articles 4.6.3 et 4.6.6 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. <ul style="list-style-type: none"> • 75 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans les articles 4.6.3 et 4.6.6 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des trois éléments (i à iii) indiqués dans la colonne A. • 50 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans les articles 4.6.3 et 4.6.6 de l'EDT; • 25 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies dans les articles 4.6.3 et 4.6.6 de l'EDT.
C-2.3 Total des points	100	Note minimale de passage = 50 points

C-2.4 Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes

C-2.4 Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes
<p>La Solution du Programme d'audit et de vérification des demandes proposée par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.4, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à c) pour chacune des exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) les Vérifications des services de pharmacie et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (article 4.7.2 de l'EDT); 2) les Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers (article 4.7.3 de l'EDT); 3) les Vérifications des services de praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical (article 4.7.4 de l'EDT); 4) les Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale (article 4.7.5 de l'EDT); 5) les Vérifications des demandes par voies numériques (article 4.7.6 de l'EDT); 6) les Vérifications de confirmations des services rendus des fournisseurs (article 4.7.7 de l'EDT); 7) les Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge (article 4.7.8 de l'EDT); 8) les Services de détection des abus et du mauvais usage des avantages (consulter l'article 4.7.9 de l'EDT). <ol style="list-style-type: none"> a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans l'article 4.7.1 de l'EDT (lorsque c'est applicable) et la section applicable de l'EDT ci-dessus sont satisfaites; b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables; c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada. <p>Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT; • numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP; • fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat. <p>Chacune des huit exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 400 points (au total) seront attribués comme suit :</p>

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Vérifications des services de pharmacie et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique (article 4.7.2 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification des services de pharmacie et fournisseurs de fournitures médicales par voie électronique qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements pour les résultats de la vérification à l'appui du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification; ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des 	<p>120</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 120 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 90 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins quatre des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 60 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.2 de l'EDT; • 30 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit;</p> <p>v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier;</p> <p>vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD;</p> <p>vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque.</p>		<p>b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.2 de l'EDT.
<p>2) Les Vérifications de fournisseurs de services hospitaliers (article 4.7.3 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification de fournisseurs de services hospitaliers qui offre les éléments suivants :</p> <p>i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements pour les résultats de la vérification à l'appui du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification;</p>	60	<ul style="list-style-type: none"> • 60 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 45 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins quatre des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des documents à l'appui au sujet d'Audit; v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier; vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD; vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque. 		<ul style="list-style-type: none"> • 30 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.3 de l'EDT; • 15 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.3 de l'EDT.
<p>3) Vérifications de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical (article 4.7.4 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p>	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.4 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification de services par praticiens paramédicaux et de fournisseurs de matériel médical qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements aux résultats de la vérification à l'appui du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification; ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit; v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier; vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD; vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue 		<ul style="list-style-type: none"> • 30 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.4 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 20 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.4 de l'EDT; • 10 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.4 de l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque.		
<p>4) Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale (article 4.7.5 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérifications des demandes de voyages d'urgence et des demandes sous la protection totale offrant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements aux résultats de la vérification à l'appui du Programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification; ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des 	20	<ul style="list-style-type: none"> • 20 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.5 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 15 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.5 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 10 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.5 de l'EDT; • 5 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit;</p> <p>v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier;</p> <p>vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD;</p> <p>vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque.</p>		<p>a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée;</p> <p>b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <p>a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.5 de l'EDT.</p>
<p>5) Vérifications des demandes par voie numérique (article 4.7.6 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification des demandes par voie numérique qui offre les éléments suivants :</p> <p>i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements aux résultats de la vérification à l'appui du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification;</p> <p>ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus</p>	60	<ul style="list-style-type: none"> • 60 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <p>a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée;</p> <p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.6 de l'EDT;</p> <p>c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A.</p> • 45 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <p>a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée;</p> <p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.6 de l'EDT;</p> <p>c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A.</p>

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>électronique sécurisé et un processus papier;</p> <p>iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit;</p> <p>iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit;</p> <p>v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier;</p> <p>vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD;</p> <p>vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 30 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.6 de l'EDT; • 15 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.6 de l'EDT.
<p>6) Vérifications de confirmations de services rendus des fournisseurs (article 4.7.7 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification de</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> • 20 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.7 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>confirmation de services rendus des fournisseurs qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements aux résultats de la vérification à l'appui du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification; ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres et aux Fournisseurs via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres et aux Fournisseurs, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres et les Fournisseurs peuvent soumettre des questions et des documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit; v) effectue des vérifications des Membres et des Fournisseurs via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier; vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD; vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque. 		<ul style="list-style-type: none"> • 15 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.7 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 10 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.7 de l'EDT; • 5 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.7 de l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>7) Vérifications de l'admissibilité des personnes à charge (article 4.7.8 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Vérification de l'admissibilité des personnes à charge qui offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournit au Canada des capacités d'accès à la demande de renseignements aux résultats de la vérification à l'appui du programme d'audit et de vérification des demandes (PAVD) et des rapports liés à la vérification; ii) communique les Demandes d'Audit aux Membres via au moins deux modes, y compris un processus électronique sécurisé et un processus papier; iii) fournit au moins deux modes aux Membres, lesquelles comprennent notamment un processus électronique sécurisé et un processus papier par lesquels ils peuvent répondre aux Demandes d'Audit; iv) fournit un mode électronique sécurisé par lequel les Membres peuvent soumettre des questions et des documents à l'appui au sujet des demandes d'Audit; v) effectue des vérifications des Membres via au moins deux modes, y compris par téléphone et sur papier; 	20	<ul style="list-style-type: none"> • 20 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.8 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins cinq des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 15 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.8 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des sept éléments (i à vii) précisés dans la colonne A. • 10 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.8 de l'EDT; • 5 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
vi) fournit un prépaiement de vérification pour les services précisés et offerts dans le cadre du PAVD; vii) un autre service ou approche, dans le cadre du Programme d'Audit, proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur sans ajouter de risque.		b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.8 de l'EDT.
8) Services de détection des abus et du mauvais usage des avantages (consulter l'article 4.7.9 de l'EDT) La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.4 ci-dessus (a - c). Aux fins de ce critère, une valeur importante pour le Canada est définie comme une solution de Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages qui offre les éléments suivants : i) Une solution électronique de Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages qui est facilement personnalisable, permettant d'ajouter des déclencheurs et seuils spécifiques au RSSFP pour la détection du mauvais usage et de l'abus; ii) La solution du Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages est appuyée par un nombre suffisant d'enquêteurs (par rapport à la solution proposée par le soumissionnaire) dédiés au RSSFP à l'appui des services du PAVD;	60	• 60 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.9 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 45 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.9 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 30 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.7.9 de l'EDT;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>iii) L'équipe de Services de la détection des abus et du mauvais usage des avantages inclut un nombre approprié de ressources de la catégorie de l'examineur certifié en fraude (CFE) (par rapport à la solution proposée par le soumissionnaire) à l'appui des services du PAVD; et/ou</p> <p>iv) Une autre approche ou un autre service, lié à la solution du Service de détection des abus et du mauvais usage des avantages, proposé par le soumissionnaire, est évalué par le Canada pour ajouter de la valeur sans présenter de risque.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 15 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.7.9 de l'EDT.
C-2.4 Total des points	400	Note minimale de passage = 200 points

C-2.5 Solution des Services de production de rapports

C-2.5 Solution des Services de production de rapports

La Solution des Services de production de rapports proposée par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.5, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à c) pour chacune des exigences suivantes :

- 1) les Rapports types (article 4.9.2 de l'EDT);
 - 2) la Production de rapports ad hoc et prédéfinis (article 4.9.3 de l'EDT);
 - 3) les Tableaux de bord de gestion (article 4.9.5 de l'EDT);
 - 4) le Site web sécurisé de production de rapports et de documentation (article 4.9.9 de l'EDT).
- a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans l'article 4.9.1 de l'EDT (lorsque c'est applicable) et la section applicable de l'EDT ci-dessus sont satisfaites; (Remarque : le Chargé de projet utilise actuellement le MS Office 365) ;
 - b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables;
 - c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences des travaux énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada.

Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :

- fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT;
- numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP;
- fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat.

Chacune des quatre exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 250 points (au total) seront attribués comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Rapports types (article 4.9.2 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.5 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Service de production de rapports types à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit au Canada la fonctionnalité d'accéder aux Rapports types à l'aide d'un appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette); et/ou ii) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible. 	<p>50</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A. • 38 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins un des deux éléments (i à ii) précisés dans la colonne A. • 25 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.2 de l'EDT; • 13 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.9.2 de l'EDT.
<p>2) Production de rapports ad hoc et prédéfinis (article 4.9.3 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.5 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Production de rapports ad hoc et prédéfinis à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit au Canada la fonctionnalité de Production de rapports ad hoc et prédéfinis à l'aide d'un appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette); ii) Fournit au Canada la fonctionnalité permettant de comparer les Demandes du RSSFP aux données du bloc des affaires de l'Entrepreneur; et/ou iii) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible. 	125	<ul style="list-style-type: none"> • 125 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 94 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant un des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 63 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.3 de l'EDT; • 31 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<p>a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée;</p> <p>b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.9.3 de l'EDT.
<p>3) Tableaux de bord de gestion (article 4.9.5 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.5 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Tableau de bord de gestion à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit au Canada la fonctionnalité permettant de comparer les Demandes du RSSFP aux données du bloc des affaires de l'Entrepreneur; ii) Fournit la fonctionnalité permettant de configurer et de personnaliser le Tableau de bord de gestion pour répondre aux besoins de chaque utilisateur autorisé; iii) Fournit au Canada la fonctionnalité d'accéder aux Tableaux de bord de gestion à 	50	<ul style="list-style-type: none"> • 50 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.5 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 38 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.5 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 25 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>l'aide d'un appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette); et/ou</p> <p>iv) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible.</p>		<p>a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte;</p> <p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.5 de l'EDT;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.9.5 de l'EDT.
<p>4) Site web sécurisé de production de rapports et de documentation (article 4.9.9 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.5 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Site web sécurisé de production de rapports et de documentation à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <p>i) Fournit du matériel de formation ou tutoriels sur le web (vidéos, etc.) pour aider les utilisateurs nouveaux et existants;</p>	25	<ul style="list-style-type: none"> • 25 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.9 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 19 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.9 de l'EDT;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
ii) Fournit une assistance en temps réel aux utilisateurs; et/ou iii) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible.		c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. <ul style="list-style-type: none"> • 13 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.9.9 de l'EDT; • 6 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.9.9 de l'EDT.
C-2.5 Total des points	250	Note minimale de passage = 125 points

C-2.6 Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres

C-2.6 Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres

La Solution des Services de communication et d'information destinés aux membres proposée par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.6, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à d) pour chacune des exigences suivantes :

- 1) Centre de contact des membres (article 4.10.1 de l'EDT);
 - 2) Centre de contact d'assistance voyage d'urgence sous la protection totale (article 4.10.2);
 - 3) Services numériques aux membres du RSSFP (article 4.10.3 de l'EDT).
- a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans la section applicable de l'EDT, sont satisfaites;
 - b) une description détaillée sur la façon dont la solution proposée par le soumissionnaire, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables;
 - c) une description détaillée de la manière dont le soumissionnaire s'assurera que tous les produits, services et solutions fournis aux Membres sont dans la langue officielle de leurs choix et sont de qualité égale, que ce soit en anglais ou en français ;
 - d) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada.

Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :

- fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT;
- numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP;
- fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat.

Chacune des trois exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 380 points (au total) seront attribués comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Centre de contact des membres (article 4.10.1 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.6 ci-dessus (a - d).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Centre de contact des membres à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Utilise les technologies de Centre de contact et/ou de réponse vocale interactive (RVI) qui offrent aux utilisateurs une option de rappel (plutôt que d'attendre au téléphone) selon laquelle les appelants peuvent conserver leur place dans la file d'attente et recevoir un rappel de l'Entrepreneur (c'est-à-dire dans le même délai d'attente prévu); ii) Utilise d'autres technologies de Centre de contact et/ou de réponse vocale interactive (RVI) qui fournissent des fonctionnalités supplémentaires visant à améliorer l'expérience client; iii) Fournit d'autres canaux de communication non précisés dans l'EDT; et/ou iv) Tient compte des commentaires des clients de toutes les sources et utilise ces commentaires pour améliorer la prestation de services ; v) Gestion continue pour minimiser les écarts par rapport aux standards des niveaux de service ; et/ou vi) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue 	76	<ul style="list-style-type: none"> • 76 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.1 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins quatre des six éléments (i à vi) précisés dans la colonne A. • 57 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.1 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant trois des six éléments (i à vi) précisés dans la colonne A. • 38 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.1 de l'EDT; • 19 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible.		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.10.1 de l'EDT.
<p>2) Centre de contact d'assistance de voyage d'urgence sous la protection totale (article 4.10.2)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.6 ci-dessus (a - d).</p> <p>Aux fins de ce critère, la valeur pour le Canada est définie comme une solution de Centre de contact d'assistance voyage d'urgence sous la protection totale offrant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Utilise les technologies de Centre de contact et/ou de réponse vocale interactive (RVI) qui offrent aux utilisateurs une option de rappel (plutôt que d'attendre au téléphone) selon laquelle les appelants peuvent conserver leur place dans la file d'attente et recevoir un rappel de l'Entrepreneur (c'est-à-dire dans le même délai d'attente prévu); ii) Utilise d'autres technologies de Centre de contact et/ou de RVI qui fournissent des fonctionnalités supplémentaires visant à améliorer l'expérience client; iii) Fournit d'autres canaux de communication non précisés dans l'EDT; et/ou 	114	<ul style="list-style-type: none"> • 114 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des cinq éléments (i à v) précisés dans la colonne A. • 86 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des cinq éléments (i à v) précisés dans la colonne A. • 57 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.2 de l'EDT; • 29 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> iv) Gestion continue pour minimiser les écarts par rapport aux standards des niveaux de service; v) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible. 		<ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. <ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.10.2 de l'EDT.
<p>3) Services numériques aux membres du RSSFP (article 4.10.3 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.6 ci-dessus (a - d).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Services numériques aux membres du RSSFP à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Fournit un canal numérique sécurisé qui permet aux Membres de soumettre des documents à l'Entrepreneur (par exemple, de la documentation en réponse à une demande d'Audit); ii) Fournit aux Membres la fonctionnalité pour conserver les transcriptions des discussions sécurisées; iii) Fournit un avis proactif aux Membres du RSSFP concernant les Fournisseurs qui sont radiés de la liste si le membre ou leur personne à charge admissible a rendu visite 	190	<ul style="list-style-type: none"> • 190 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des cinq éléments (i à v) précisés dans la colonne A. • 143 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la manière dont les informations énumérées au point C-2.6 ci-dessus (a - d) ont été intégrées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des cinq éléments (i à v) précisés dans la colonne A. • 95 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>à ce Fournisseur au cours des douze derniers mois;</p> <p>iv) Fournit de manière sécurisée aux membres les identifiants de connexion pour les services numériques aux membres par voie électronique à l'issue du processus d'inscription et/ou</p> <p>v) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible.</p>		<p>a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte;</p> <p>b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.10.3 de l'EDT;</p> <ul style="list-style-type: none"> 48 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <p>a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée;</p> <p>b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.</p> 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <p>a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.10.3 de l'EDT.</p>
C-2.6 Total des points	380	Note minimale de passage = 190 points

C-2.7 Solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

C-2.7 Solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs

La Solution des Services de communication et d'information destinés aux fournisseurs proposée par le soumissionnaire (Phase opérationnelle), fournie en réponse au critère O-4.7, devrait inclure les renseignements indiqués ci-dessous (de a à c) pour chacune des exigences suivantes :

- 1) Centre de contact des fournisseurs (article 4.11.2 de l'EDT)
 - 2) Services numériques aux fournisseurs du RSSFP (article 4.11.3 de l'EDT)
- a) une description détaillée de la solution proposée par le soumissionnaire, y compris les processus et les technologies habilitantes, démontrant que les exigences minimales (y compris les niveaux de service connexe), telles qu'établies dans la section applicable de l'EDT, sont satisfaites;
- b) des détails sur la façon dont la solution proposée, à l'égard de l'exigence applicable, est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables;
- c) la détermination de tous les secteurs où la solution proposée fournit des fonctionnalités ou des services qui dépassent les exigences des travaux énoncées dans la section applicable de l'EDT, ainsi qu'une description de la façon dont cela profitera au Canada.

Remarque : Voici des exemples d'approche ou de service qui ajoute de la valeur et qui, d'ici la Date opérationnelle :

- fournira des fonctionnalités ou des services supplémentaires dans le cadre de la composante de la solution au-delà des exigences précisées dans la section applicable de l'EDT;
- numérisera, automatisera ou simplifiera les processus administratifs actuels qui soutiennent le RSSFP;
- fournira une solution électronique souple qui permet une personnalisation opportune et rentable des systèmes électroniques du soumissionnaire afin de répondre aux changements continus aux exigences opérationnelles du RSSFP tout au long de la durée du contrat.

Chacune des deux exigences énumérées ci-dessus sera évaluée séparément et jusqu'à 160 points (au total) seront attribués comme suit :

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
<p>1) Centre de contact des fournisseurs (article 4.11.2 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.7 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Centre de contact des fournisseurs à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Utilise les technologies de Centre de contact et/ou de Réponse vocale interactive (RVI) qui offrent aux utilisateurs une option de rappel (plutôt que d'attendre au téléphone) selon laquelle les appelants peuvent conserver leur place dans la file d'attente et recevoir un rappel de l'Entrepreneur (c'est-à-dire dans le même délai d'attente prévu); ii) Utilise d'autres technologies de Centre de contact et/ou de RVI qui fournissent des fonctionnalités supplémentaires visant à améliorer l'expérience client; iii) Fournit d'autres canaux de communication non précisés dans l'EDT; et/ou iv) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible. 	32	<ul style="list-style-type: none"> • 32 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins trois des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 24 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.2 de l'EDT; c) la solution proposée offre de la valeur au Canada en incorporant deux des quatre éléments (i à iv) précisés dans la colonne A. • 16 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.2 de l'EDT; • 8 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, ou manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT.

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<ul style="list-style-type: none"> • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ol style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.11.2 de l'EDT.
<p>2) Services numériques aux fournisseurs du RSSFP (article 4.11.3 de l'EDT)</p> <p>La description de la solution proposée par le soumissionnaire doit comprendre les informations énumérées au point R-2.7 ci-dessus (a - c).</p> <p>Aux fins de ce critère, une solution de Services numériques aux fournisseurs du RSSFP à valeur ajoutée offre les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> i) Donne aux Fournisseurs la possibilité de soumettre des documents à l'appui des Demandes lors de la soumission numérique des Demandes; ii) Donne aux Fournisseurs la possibilité d'entrer la date d'un renvoi lors de la soumission numérique des Demandes; et/ou iii) Un autre service ou approche proposé par le soumissionnaire et que le Canada évalue comme ajoutant une certaine valeur avec un risque résiduel faible. 	128	<ul style="list-style-type: none"> • 128 points – Excellent. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ol style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une valeur importante au Canada en incorporant au moins deux des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 96 points – Très bon. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ol style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée comprend des détails sur les leçons retenues, les méthodes établies et les pratiques exemplaires qui ont été incorporées dans la solution proposée; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.3 de l'EDT; c) la solution proposée offre une certaine valeur au Canada en incorporant au moins un des trois éléments (i à iii) précisés dans la colonne A. • 64 points – Acceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ol style="list-style-type: none"> a) la solution proposée est facile à comprendre à partir de la description, mais manque de détails ou de contexte; b) la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies à l'article 4.11.3 de l'EDT;

'A'	'B'	'C'
Critères d'évaluation techniques cotés par point	Max. de points	Guide d'évaluation
		<ul style="list-style-type: none"> • 32 points – Faible. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) la description de la solution proposée ne fait que reprendre les mots de l'EDT, et manque sensiblement de détails sur la solution proposée; b) bien que la description ne soit pas suffisamment détaillée, il peut être supposé que la solution proposée satisfait aux exigences minimales établies dans l'EDT. • 0 point – Inacceptable. La réponse du soumissionnaire est évaluée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> a) La solution proposée ne satisfait pas aux exigences minimales établies à l'article 4.11.3 de l'EDT.
C-2.7 Total des points	160	Note minimale de passage = 80 points

C-2.8 Gouvernance des sous-traitants

C-2.8 Gouvernance des sous-traitants		
'A'	'B'	'C'
Critères cotés	Max. de points	Critères d'évaluation
<p>Le Plan de sous-traitance proposé par le soumissionnaire, fourni en réponse au critère M-2.1, doit comprendre, au minimum, les éléments suivants</p> <p>a) Un aperçu narratif de l'approche, y compris les rôles et/ou processus clés, que le soumissionnaire propose d'utiliser pour surveiller, Contrôler et évaluer les activités du sous-traitant afin de s'assurer que les services sont fournis de manière efficace et de haute qualité;</p>	100	<p>Le Plan de sous-traitance proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les attributs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fournit toutes les informations demandées (éléments a - d) figurant dans la colonne "A" ; 2) Les informations fournies sont concises ; 3) L'information fournie est suffisamment détaillée pour faciliter la compréhension ; 4) Propose des approches basées sur l'expérience antérieure ; 5) L'approche comprend un processus de vérification de l'Audit ; 6) L'approche comprend une attestation annuelle (à l'intention du Chargé de projet) certifiant que le sous-traitant respecte les

C-2.8 Gouvernance des sous-traitants		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères cotés	Max. de points	Critères d’évaluation
b) Des détails sur la façon dont l'approche proposée est basée sur les leçons apprises, les méthodologies établies et/ou les meilleures pratiques, selon le cas ; c) L'identification de tout obstacle ou circonstance exceptionnelle qui pourrait empêcher le(s) sous-traitant(s) de réaliser le travail requis et les stratégies pour atténuer ce risque ; et d) Exemples, tirés d'autres contrats de référence client, dans lesquels le soumissionnaire a utilisé une approche similaire et les Avantages qui en résultent pour le client		exigences du contrat ; et 7) Est réalisable. Jusqu'à 100 points seront attribués comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • 100 points - Excellent : L'approche proposée démontre 7 des 7 attributs énumérés ci-dessus ; • 75 points - Très bon : L'approche proposée présente 5 ou 6 des 7 caractéristiques énumérées ci-dessus ; • 50 points - Acceptable : L'approche proposée présente 4 des 7 caractéristiques énumérées ci-dessus ; ou • 0 point - Inacceptable : L'approche proposée démontre 3, ou moins, des 7 attributs énumérés ci-dessus.
C-2.8 Total des points	100	Note minimale de passage = 50 points

4. Critères d’évaluation cotés – Innovation

C-3.1 Technologie actuelle et l’infrastructure

C-3.1 Technologie actuelle et l’infrastructure		
‘A’	‘B’	‘C’
Critères cotés	Max. de points	Critères d’évaluation
Le soumissionnaire devrait décrire sa technologie et son infrastructure utilisée pour soutenir le Traitement et paiement des demandes de soins de santé pour son bloc d'affaires relativement à ce qui suit : a) Le Système de traitement et de paiements des demandes de soins de santé, y compris l'année	155	L'investissement du soumissionnaire dans technologie actuelle et l'infrastructure sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes : <ol style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés (éléments a – e) indiqués dans la colonne A; 2) les renseignements fournis sont concis;

C-3.1 Technologie actuelle et l'infrastructure		
'A'	'B'	'C'
Critères cotés	Max. de points	Critères d'évaluation
<p>de sa mise en production et la plate-forme technologique sur laquelle il est basé (par exemple, développé sur mesure à l'aide de Java, solution reposant sur un logiciel commercial);</p> <p>b) La mesure dans laquelle le Système de traitement et des paiements des demandes de soins de santé est flexible et permet d'apporter des modifications en temps utile afin de prendre en compte les règles opérationnelles et les autres modifications spécifiques au client (par exemple, le volume d'affaires) sans affecter les autres volumes d'affaires de l'Entrepreneur tels que :</p> <ol style="list-style-type: none"> Le Traitement et paiements des demandes et des règles du régime associées, les fichiers de prix et modifications; La gestion de la maîtrise des coûts (autorisation préalable, formulaires gérés, etc.); La gestion des documents électroniques; Les rapports personnalisés; Les Audits personnalisés; Les flux de travaux automatisés. <p>c) La mesure dans laquelle le système actuel de Traitement et paiements des demandes de soins de santé peut évoluer au fil du temps, au fur et à mesure de l'évolution du secteur des soins de santé;</p> <p>d) Un exemple de la manière dont le système de Traitement et paiements des demandes de soins de santé existant ont été configurés ou</p>		<ol style="list-style-type: none"> les renseignements fournis incluent un niveau suffisant de détails pour faciliter la compréhension; la version initiale du système a été mis en production en 2014 ou plus tard; la réponse démontre que le système offre un niveau de souplesse élevé pour respecter les règles opérationnelles et les exigences propres à chaque client; la réponse démontre que le système actuel de Traitement des demandes et des Paiements de soins de santé peut évoluer au fil du temps, au fur et à mesure de l'évolution du secteur des soins de santé; la réponse démontre que le système de Traitement des demandes et des Paiements de soins de santé existant ont été configurés ou personnalisés avec succès afin de respecter les règles opérationnelles et les exigences propres à chaque client; la réponse démontre d'autres processus et Contrôles de sécurité informatique pour assurer la sécurité des données des clients et la prévention des infractions sur les données. <p>Jusqu'à 155 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> 155 points – Excellent : L'approche proposée démontre au moins sept des huit caractéristiques énumérées ci-dessus; 117 points – Très bon : L'approche proposée démontre cinq ou six des huit caractéristiques énumérées ci-dessus; 78 points – Acceptable : L'approche proposée démontre quatre des huit caractéristiques énumérées ci-dessus; 0 point – Inacceptable : L'approche proposée démontre trois ou moins des huit caractéristiques énumérées ci-dessus.

C-3.1 Technologie actuelle et l'infrastructure		
'A'	'B'	'C'
Critères cotés	Max. de points	Critères d'évaluation
<p>personnalisés avec succès afin de respecter les règles opérationnelles et les exigences propres à chaque client;</p> <p>e) Tous les processus et Contrôles de sécurité informatique (autres que ceux stipulés aux articles 3.15 et 4.14 de l'EDT) établis par les soumissionnaires pour assurer la sécurité des données des clients et la prévention des infractions sur les données.</p>		
C-3.1 Total des points	155	Note de passage minimale – Non applicable

C-3.2 Approche envers l'amélioration continue

C-3.2 Approche envers l'amélioration continue		
'A'	'B'	'C'
Critères cotés	Max. de points	Critères d'évaluation
<p>Le Canada encourage le soumissionnaire sélectionné à relever des possibilités d'amélioration continue tout au long de la période du contrat, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'introduction de technologies nouvelles et émergentes.</p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire l'approche qu'il propose d'utiliser afin de cerner et de présenter au Canada les possibilités de transition vers de nouvelles technologies ou de nouvelles solutions novatrices pendant la durée du contrat du RSSFP. La description devrait comprendre, les renseignements suivants :</p> <p>a) Un aperçu narratif de l'approche, y compris les rôles et/ou les processus clés, que le soumissionnaire propose d'utiliser pour créer un environnement permettant de déterminer, de promouvoir et de discuter des services novateurs potentiels pour le contrat de RSSFP, en vue de proposer les solutions les mieux évaluées à l'attention du Canada en tant que propositions à accepter dans le cadre des TI. (Remarque : il est suggéré que cette description ne dépasse pas 3 pages);</p> <p>b) Des détails sur la façon dont l'approche proposée est fondée sur des leçons retenues, des méthodes établies et/ou des pratiques exemplaires applicables;</p> <p>c) Un aperçu de la façon dont l'approche de gestion des changements informatiques du soumissionnaire permettra d'apporter des modifications opportunes à l'infrastructure informatique de soutien tout en minimisant les risques pour le Canada;</p> <p>d) Des exemples, provenant d'autres contrats avec des clients servant de référence, où le soumissionnaire a utilisé une approche similaire et les Avantages en résultant pour le client; et</p>	155	<p>L'approche proposée sera évaluée en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontre les caractéristiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fournit tous les renseignements demandés (éléments a – e) indiqués dans la colonne A; 2) les renseignements fournis sont concis; 3) les renseignements fournis incluent un niveau suffisant de détails pour faciliter la compréhension; 4) est distincte et propre au contrat du RSSFP, plutôt qu'à un modèle générique ou passe-partout; 5) propose des approches fondées sur une expérience antérieure; 6) est Faisable; 7) Propose des approches et/ou des solutions uniques qui assureront l'introduction continue de nouvelles technologies ou de solutions novatrices pendant toute la durée du contrat du RSSFP <p>Jusqu'à 155 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 155 points – Excellent : L'approche proposée démontre sept des sept caractéristiques énumérées ci-dessus; • 117 points – Très bon : L'approche proposée démontre cinq ou six des sept caractéristiques énumérées ci-dessus; • 78 points – Acceptable : L'approche proposée démontre quatre des sept caractéristiques énumérées ci-dessus; • 0 point – Inacceptable : L'approche proposée démontre trois ou moins des sept caractéristiques énumérées ci-dessus.

C-3.2 Approche envers l'amélioration continue		
'A'	'B'	'C'
Critères cotés	Max. de points	Critères d'évaluation
<p>e) Une matrice de responsabilités avec une description des tâches tributaires du Canada pour soutenir l'approche bilatérale afin d'assurer le succès mutuel.</p> <p>Remarque : Une solution innovante est par exemple, une solution qui offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une économie de coûts; • des améliorations au service à la clientèle; • une réduction des erreurs; • une augmentation de l'efficacité. 		
C-3.2 Total des points	155	Note de passage minimale – Non applicable

**PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE
FRAIS POUR LA PHASE DE DÉMARRAGE**

Calendrier A des paiements d'étape

Mise au point de services d'adhésion préalable et de gestion des participants au régime (article 2.1 de la Base de paiement, article 3.4 de l'EDT)

A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier A des paiements d'étape	

Calendrier B des paiements d'étape

Mise au point de services d'inscription et de gestion des fournisseurs (article 2.2 de la Base de paiement, article 3.5 de l'EDT)

A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier B des paiements d'étape	

Calendrier C des paiements d'étape

Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des participants au régime (article 2.3 de la Base de paiement, article 3.10 de l'EDT)

A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier C des paiements d'étape	

Calendrier D des paiements d'étape

**PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE
FRAIS POUR LA PHASE DE DÉMARRAGE**

Mise au point de services de communication et d'information à l'intention des fournisseurs (article 2.4 de la Base de paiement, article 3.11 de l'EDT)

A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier D des paiements d'étape	

Calendrier E des paiements d'étape

Organisation de la sécurité (article 2.5 de la Base de paiement, article 3.15 de l'EDT)

A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier E des paiements d'étape	

Calendrier F des paiements d'étape

Toutes les autres exigences de la phase de démarrage (combinées, article 2.6 de la Base de paiement)

i. Lancement du contrat (article 3.2 de l'EDT) ii. Mise au point des services de traitement et de remboursement des demandes de règlement (article 3.3 de l'EDT) iii. Mise au point des contrôles et des services de gestion financière (article 3.6 de l'EDT) iv. Mise au point du programme d'audit et de vérification des demandes de règlement (article 3.7 de l'EDT) v. Mise au point du programme d'assurance de la qualité (article 3.8 de l'EDT) vi. Mise au point des services de production de rapports (article 3.9 de l'EDT) vii. Préparation d'un plan de gestion de la continuité (article 3.12 de l'EDT)		viii. Mise au point de la protection des renseignements personnels (article 3.13 de l'EDT) ix. Préparation des documents techniques et administratifs (article 3.14 de l'EDT) x. Migration des données (article 3.16 de l'EDT) xi. Mise au point des services d'administration des remises d'ACC (article 3.17 de l'EDT)	
A	B	C	D
N° de l'étape	Prix forfaitaire ferme du paiement d'étape	Livrables connexes (doit comprendre un renvoi à l'appendice 7 de l'annexe A, Liste de contrôle des livrables de la phase de démarrage)	Date de livraison pour chaque produit livrable
1			
2			

PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE FRAIS POUR LA PHASE DE DÉMARRAGE			
3			
4			
5			
TOTAL	\$0.00	Prix forfaitaire ferme total pour le calendrier F des paiements d'étape	

PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE FRAIS DE TRAITEMENT DES TRANSACTIONS			
Phase d'exploitation Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques (article 3.2.1 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Participants au régime (article 3.2.2 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Autres Fournisseurs (article 3.2.3 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Demandes liées à un DIN ou à des fournitures médicales (article 3.2.4 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Prix par ligne des demandes de règlement électroniques traitées – Demandes non liées à un DIN ou à des fournitures médicales (article 3.2.5 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Prix par demande de règlement électronique nulle ou refusée (article 3.2.6 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Phase d'exploitation Assistance voyage d'urgence et services de traitement et de paiement des demandes de règlement à l'étranger – Frais mensuels par participant au régime (article 3.2.7 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4

PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE FRAIS DE SERVICES D’ADMINISTRATION DES REMISES D’ACC			
Phase d’exploitation Services d’administration des remises d’ACC – Frais mensuels par participant au régime (article 3.3.1 de la Base de paiement)			
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4

PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE HONORAIRES QUOTIDIENS POUR SERVICES PROFESSIONNELS (TRAVAUX PRÉVUS PAR UNE AUTORISATION DE TÂCHES)					
HONORAIRES QUOTIDIENS POUR SERVICES PROFESSIONNELS Article 3.4 de la Base de paiement, Travaux prévus par une autorisation de tâches					
Catégories de ressources contractuelles à fournir au fur et à mesure des besoins	Phase de démarrage	Phase d'exploitation et phase de clôture			
		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Catégories des technologies de l'information et de la gestion des contrats					
Actuaire					
Gestionnaire de projet d'audit					
Méthodologiste du risque d'audit					
Auditeur subalterne					
Auditeur principal					
Comptable professionnel agréé (CPA)					
Chef de la sécurité					
Analyste des demandes de règlement					
Gestionnaire des services de communication					
Administrateur du centre de contact					
Expert-conseil du centre de contact (mise au point)					
Analyste des données					
Administrateur de bases de données					
Spécialiste de l'audit des demandes de règlement de frais dentaires					
Gestionnaire des services numériques					
Éditeur ou rédacteur					
Concepteur de didacticiel en ligne					
Concepteur de sites Web d'apprentissage					
Analyste ou concepteur informatique					
Testeur d'applications informatiques					
Gestionnaire des activités de TI					
Spécialiste de la sécurité des TI					
Spécialiste de l'audit des fournitures médicales et de l'équipement médical					
Analyste en pharmacie					
Spécialiste de l'audit des services pharmaceutiques					
Spécialiste de la confidentialité					
Administrateur de projet					
Chargé de projet					
Analyste de l'assurance de la qualité					
Gestionnaire de la prestation de services					
Formateur					
Traducteur					
Analyste de la souscription					
Catégories de professionnels de la santé					
Audiologiste ou orthophoniste					

PIÈCE JOINTE 3.3 DE LA PARTIE 3 – TABLEAUX DE TARIFICATION DE LA SOUMISSION FINANCIÈRE HONORAIRES QUOTIDIENS POUR SERVICES PROFESSIONNELS (TRAVAUX PRÉVUS PAR UNE AUTORISATION DE TÂCHES)					
HONORAIRES QUOTIDIENS POUR SERVICES PROFESSIONNELS Article 3.4 de la Base de paiement, Travaux prévus par une autorisation de tâches					
Catégories de ressources contractuelles à fournir au fur et à mesure des besoins	Phase de démarrage	Phase d'exploitation et phase de clôture			
		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Chiropraticien					
Chirurgien-dentiste					
Dentiste					
Denturologiste					
Électrolyste					
Naturopathe					
Ophtalmologiste					
Optométriste					
Orthésiste					
Ostéopathe					
Pathologiste					
Pharmacien					
Médecin					
Physiothérapeute					
Podologue ou podologiste					
Prothésiste					
Psychiatre					
Psychologue					
Infirmier autorisé					
Pneumologue					