



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

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

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Title - Sujet Services fédéraux de traitement des Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-211004/A	Date 2021-09-22
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-211004	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$STJ-002-4555
File No. - N° de dossier STJ-1-44001 (002)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM Atlantic Daylight Saving Time ADT on - le 2022-06-30 Heure Avancée de l'Atlantique HAA	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Donovan (STJ), Janine E.	Buyer Id - Id de l'acheteur stj002
Telephone No. - N° de téléphone (506) 639-0215 ()	FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS P.O.BOX 7700 CHARLOTTETOWN Prince Edward Island C1A8M9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

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

Issuing Office - Bureau de distribution

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



Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé

1. Introduction

La présente lettre d'intérêt (LI) concerne les Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) pour Anciens Combattants Canada (ACC), les Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ci-après appelés « le Canada ».

L'objectif de la LI est d'aviser l'industrie des exigences des SFTDSS et de permettre à l'industrie de formuler des commentaires sur ces exigences et les activités de mobilisation subséquentes. Ces commentaires aideront les trois organisations à entamer le dialogue à propos des exigences et des solutions possibles.

Dans le cadre du processus de mobilisation de l'industrie, le Canada sollicitera des commentaires sur la pertinence d'inclure les services existants dans un seul marché, ou sur l'avantage pour le Canada de les obtenir au moyen de plus d'un marché ou d'autres solutions de prestation de services s'il était ainsi mieux servi.

La présente LI ne constitue pas un appel d'offres ni une demande de propositions (DP). Aucun accord ni contrat ne seront conclus sur le fondement de cette LI. Elle ne constitue nullement un engagement de la part du gouvernement du Canada, et n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être réclaté au Canada. La présente LI ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une invitation à soumissionner subséquente ni à attribuer un ou des contrats pour les travaux décrits aux présentes.

Même si les renseignements recueillis peuvent avoir été fournis à titre de renseignements commerciaux confidentiels (dans ce cas, ils seront traités en conséquence par le Canada), le Canada peut les utiliser dans le cadre de la rédaction de l'Énoncé des travaux et des spécifications fonctionnelles (qui peuvent faire l'objet de modifications) et de la planification budgétaire.

Les répondants sont invités à préciser, dans les renseignements qu'ils communiquent au Canada, les renseignements qu'ils jugent exclusifs, personnels ou appartenant à un tiers. Veuillez prendre note que le Canada pourrait être tenu par la loi (p. ex., en réponse à une demande formulée dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) de divulguer des renseignements exclusifs ou de nature délicate sur le plan commercial concernant un répondant (pour en savoir davantage : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>).

La participation en réponse à cette lettre d'intérêt est encouragée, mais n'est pas obligatoire. La LI ne servira pas à établir une liste de fournisseurs éventuels pour des travaux à venir. De plus, la participation suite à la LI n'est ni une condition ni un préalable pour participer à toute invitation à soumissionner subséquente.

Les répondants ne recevront aucun remboursement pour les frais engagés pour répondre à la présente LI.

La date de clôture de la LI indiquée dans les présentes n'est pas la date limite pour présenter des commentaires ou une rétroaction. Les commentaires et la rétroaction seront acceptés jusqu'à ce que l'invitation à soumissionner soit publiée (le cas échéant).





2. Renseignements généraux

La raison d'être d'ACC est de rembourser la dette de gratitude de la nation envers les vétérans et leurs familles, et de reconnaître leur contribution à notre croissance en tant que nation. Les FAC servent en mer, sur terre et dans les airs grâce à la Marine royale canadienne, à l'Armée canadienne, à l'Aviation royale canadienne et au Commandement des Forces d'opérations spéciales du Canada, qui sont soutenus par les employés civils du MDN. À tout moment, le gouvernement du Canada peut faire appel aux FAC afin qu'elles prennent part à des missions pour assurer la protection du Canada et de la population canadienne, et pour maintenir la paix et la stabilité internationales. La GRC est le service de police national du Canada, qui travaille à maintenir la paix, à assurer le respect de la loi et à offrir un service de qualité, de concert avec les collectivités.

ACC, les FAC et la GRC (les « ministères ») s'acquittent de leurs mandats et de leurs rôles en offrant des programmes, comme les Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé, aux vétérans admissibles, à leurs familles et aux membres en uniforme de la GRC et des FAC, ci-après appelés « participants ».

À l'heure actuelle, chacun des trois ministères fédéraux fournit un vaste éventail de services et d'avantages en soins de santé aux participants admissibles, comme il est précisé dans leurs règlements respectifs. Les avantages et services offerts par les trois ministères partenaires sont regroupés dans le cadre des Programmes de choix (PDC). Les SFTDSS sont utilisés par les ministères pour assurer l'administration des PDC suivants :

- Aides à la vie quotidienne
- Services d'ambulance (y compris services de déplacements à des fins médicales)
- Services audiolologiques (ouïe)
- Services dentaires
- Services hospitaliers
- Soins de longue durée (ACC seulement)
- Services médicaux
- Fournitures médicales
- Soins infirmiers
- Inhalothérapie
- Médicaments d'ordonnance et cannabis à des fins médicales (ACC seulement)
- Prothèses et orthèses
- Services paramédicaux
- Équipement spécial
- Soins de la vue (yeux)
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement)

3. Portée et durée possibles des travaux

Ce besoin remplacera le contrat de service national actuel des SFTDSS, assurant de façon continue l'offre d'avantages et la prestation de services de santé aux vétérans, à leurs familles et aux membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des Forces armées canadiennes (FAC).

À l'heure actuelle, il n'a pas été déterminé si les services suivants feront l'objet d'un seul ou de plusieurs marchés. Il faudra obtenir les commentaires de l'industrie concernant la taille et la portée de plusieurs petits marchés pour déterminer l'efficacité de cette solution de rechange à un marché unique.

L'entrepreneur ou les entrepreneurs retenus pourraient devoir fournir des services d'autorisation de soins de santé et de traitement des demandes de remboursement pour les 16 Programmes de choix indiqués ci-dessus, ainsi que les services suivants :

- inscription des clients et établissement du niveau d'admissibilité approprié selon les données relatives aux décisions, transmises par les ministères;
- services de communication multicanaux pour les membres des FAC et de la GRC et les clients d'ACC, les fournisseurs de services et le personnel des ministères. Par « communication », on entend les produits de communication écrite, les sites Web qui fournissent des renseignements sur l'état des demandes, et les centres d'appels ayant un numéro sans frais accessible au pays et à l'étranger. La communication inclut un service de messagerie sécurisée et un échange de données sécurisé;
- inscription des fournisseurs, relations avec les fournisseurs et services de vérification des fournisseurs;
- services d'autorisation de traitement, y compris les services d'autorisation spéciale pour la pharmacie et le cannabis à des fins médicales, la prédétermination des soins dentaires en utilisant le réseau de l'Association dentaire canadienne et l'autorisation pour d'autres services et avantages médicaux;
- traitement manuel et électronique des demandes de membres, de clients et de fournisseurs tiers. Les services de traitement des demandes englobent la saisie et le suivi des demandes, la prise de décisions et le remboursement relatifs aux demandes, ainsi que la production et la distribution des états récapitulatifs des demandes;
- services de pharmacie visant le règlement et le traitement électroniques de données sur les avantages fournis par les pharmacies de détail et les pharmacies des FAC;
- opérations financières qui englobent les pratiques financières pour demander, rapprocher et traiter les montants des paiements et des recouvrements auprès des ministères;
- assurance de la qualité et présentation de l'information sur le rendement afin de veiller à ce que les services et les systèmes soient conformes aux normes de rendement;
- conception, élaboration/personnalisation, mise à l'essai et mise en œuvre de systèmes afin d'appuyer l'exécution des systèmes des SFTDSS et leurs interfaces avec les systèmes des ministères.

La gestion opérationnelle doit permettre de s'assurer que :

- les services sont conformes aux politiques et aux normes des ministères;
- la solution opérationnelle respecte les lois et les règlements applicables et peut être adaptée en fonction de tout changement apporté aux lois ou aux règlements;

- une technologie de pointe est adoptée pour les services d'autorisation de soins de santé et de traitement des demandes de remboursement;
- les données sont exactes et sécurisées en tout temps;
- des activités de planification et d'analyse sont menées en vue de cerner des occasions d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des services.

Les services opérationnels englobent la gestion du changement, la formation, l'entretien et la gestion de système, et la production des rapports et la conservation des dossiers.

La période du ou des marchés est provisoirement de neuf (9) ans avec des options de prolongation pour deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans.

4. Lois, accords commerciaux et politiques gouvernementales

Voici une liste de lois, d'accords commerciaux et de politiques gouvernementales qui pourraient avoir une incidence sur toute demande de soumissions subséquente :

- Accord de libre-échange canadien (ALEC)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALEC.
- Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'AECG.
- Accord de libre-échange Canada-Chili (ALECC)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALECC.
- Accord de libre-échange Canada-Pérou (ALECP)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALECP.
- Accord de libre-échange Canada-Honduras (ALECH)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALECH.
- Accord de libre-échange Canada-Corée (ALECC)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALECC.
- Accord de libre-échange Canada-Ukraine (ALECU)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'ALECU.
- Accord de libre-échange Canada-Colombie et Accord de partenariat transpacifique global et progressiste (PTPGP)
Ce marché n'est **pas assujéti** au PTPGP.
- Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC)
Ce marché n'est **pas assujéti** à l'AMP-OMC.
- Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (PCF-EE)
Le PCF-EE s'applique au présent besoin. Pour de plus amples renseignements au sujet du programme, veuillez consulter le site Web suivant : <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes->

directrices/Guide-des-approvisionnements.

- k) Exception au titre de la sécurité nationale
Une exception au titre de la sécurité nationale sera obtenue en raison des renseignements de nature délicate que l'entrepreneur retenu devra traiter.
- l) Surveillance de l'équité
Le Canada a retenu les services d'une organisation à titre de tiers indépendant en vue d'agir comme surveillant de l'équité (SE). Le rôle du surveillant de l'équité est d'attester l'assurance de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des activités surveillées.

Dans le but de s'acquitter de ses obligations, le surveillant de l'équité aura accès aux réponses de l'industrie et à la correspondance connexe reçue par le Canada à la suite de la présente LI, et peut agir à titre d'observateur à toute étape de cet approvisionnement.

5. Calendrier

Pour la présentation des réponses, il faut se reporter au calendrier suivant :

- lettre d'intérêt (LI) – septembre 2021;
- séance virtuelle de mobilisation de l'industrie – octobre 2021;
- séances individuelles et séances des groupes de travail – octobre 2021;
- séances de mobilisation supplémentaires de l'industrie – janvier à juin octobre 2022;
- publication de l'ébauche de la DP – juillet 2022;
- publication de la DP – novembre 2022;
- attribution du marché – février 2024.

6. Remarques importantes à l'intention des répondants

Toute correspondance concernant la présente LI doit être adressée à l'autorité contractante indiquée ci-dessous :

Nom : Janine Donovan
Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement
Services publics et Approvisionnement Canada
Acquisitions
Région de l'Atlantique

Adresse : 126, rue Prince William, bureau 14B
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B6

Téléphone : 506-639-0215
Courriel : janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca



Des modifications pourront être apportées à la présente LI et seront affichées sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement. Le Canada demande aux répondants de consulter régulièrement le site Achatsetventes.gc.ca pour savoir si des modifications ont été apportées.

7. Séances de mobilisation à venir

Le Canada entend suivre le processus suivant pour consulter l'industrie virtuellement :

- a) La présente LI sera affichée sur Achats et ventes (site Web : Achatsetventes.gc.ca) et sera laissée ouverte pendant toute la durée de la mobilisation de l'industrie afin de permettre aux répondants de participer sur une base continue.
- b) L'autorité contractante enverra des invitations à la journée de l'industrie et aux rencontres individuelles au moyen de modifications apportées à la LI affichée sur le site Achats et ventes. Les directives pour participer à la journée de l'industrie et aux rencontres individuelles seront incluses dans ces modifications.
- d) SPAC animera la consultation avec les répondants. De plus, des consultations peuvent être tenues sans rencontre après les réunions.
- e) SPAC rédigera une ébauche de DP en tenant compte des commentaires reçus. L'ébauche de la DP sera affichée dans le but de recueillir des commentaires supplémentaires de l'industrie. La version définitive de la DP sera rédigée à la lumière de ces commentaires.

REMARQUE : Il est prévu que les séances de la journée de l'industrie se déroulent de manière virtuelle. D'autres activités de consultation, comme les demandes de renseignements, auront lieu plus tard dans le processus de mobilisation de l'industrie.

Le fait de ne pas participer à la journée de l'industrie virtuelle ou aux groupes de travail n'aura pas pour effet d'exclure les fournisseurs qui souhaiteraient répondre à une demande de propositions éventuelle.

Le Canada se réserve le droit de limiter la participation aux séances de mobilisation de l'industrie, s'il y a lieu.

8. Date de clôture de la LI

La LI sera laissée en ouverte pour la durée de la mobilisation de l'industrie afin de permettre aux entreprises de fournir des commentaires jusqu'à ce que la DP finale soit publiée.