



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

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

**SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION**

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

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

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution

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

Title - Sujet Federal Health Claims Proces. Svcs. Federal Health Claims Processing Services	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-211004/A	Amendment No. - N° modif. 005
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-211004	Date 2022-03-31
GETS Reference No. - N° de référence 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:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Titre : Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)

Cette modification n° 5 à la lettre d'intérêt (LI) a pour but de fournir des réponses aux questions posées par l'industrie en réponse à la modification n° 3 de la LI :

Q1 : Quel est le modèle de gouvernance, de gestion et de fonctionnement qui sera mis en place?

R1 : Un processus de gouvernance et de gestion opérationnelle avec la collaboration d'Anciens Combattants Canada (ACC), des Forces armées canadiennes (FAC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et de l'entrepreneur sera mis en place. L'ébauche de demande de propositions (DP) fournira des renseignements supplémentaires.

Q2 : Les données relatives au volume des transactions de demandes antérieures pour les trois ministères aux différentes étapes du cycle de vie des demandes sont-elles disponibles afin d'établir avec précision l'ampleur des solutions nécessaires?

R2 : Au cours de l'année 2020-2021, environ 7,5 millions de transactions ont été traitées, dont 4,4 millions par voie électronique et 3,1 millions par voie non électronique (manuelle). L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q3 : Quelle était l'étendue des services du fournisseur précédent?

R3 : L'énoncé des travaux qui décrit l'étendue des services précédents peut être trouvé dans la DP précédente au lien suivant : [Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé \(SFTDSS\) \(51019-072007/K\) – Achatsetventes.gc.ca.](#)

Q4 : Veuillez fournir de l'information sur le modèle de plan spécifique. Entre autres, indiquez si les formulaires de médicaments standard des assureurs s'appliqueraient, et s'ils seraient à paliers multiples, ouverts, gérés, etc.

R4 : Les services associés à l'approvisionnement sont actuellement répartis en seize programmes. Les programmes sont décrits dans la lettre d'intérêt publiée sur le site Achats et ventes. Présentement, chaque programme a un tableau des avantages qui décrit en détail les avantages spécifiques couverts, les exigences d'approbation, les limites financières et les limites de fréquence et de remplacement. L'ébauche de la demande de propositions fournira des renseignements sur les programmes de prestations de santé, notamment les prestations pharmaceutiques (avec une description des formulaires qui s'y rattachent).

L'industrie sera en mesure de proposer d'autres approches pour la structure actuelle (utilisation des seize programmes décrits dans la lettre d'intérêt).

Q5 : Quelles sont les exigences relatives à l'admissibilité du régime et la confirmation de la façon dont l'inscription est effectuée (manuelle, utilisation du portail de l'administrateur du régime, inscription électronique et alimentation de fichiers, interface de programmation d'applications à partir du système d'information sur les ressources humaines)?

R5 : L'admissibilité aux protections est déterminée par la législation ministérielle d'ACC, des FAC et de la GRC. Les renseignements relatifs à l'admissibilité sont transférés électroniquement par chaque

ministère aux entrepreneurs. L'ébauche de demande de propositions fournira des renseignements supplémentaires associés au processus de transfert.

- Q6 :** Existe-t-il des exigences en matière de communication avec les membres?
- R6 :** L'entrepreneur aura à utiliser divers canaux de communication avec les participants pendant l'étape de mise en œuvre du contrat (remise de documents décrivant les programmes et l'admissibilité, de cartes de santé, etc.) et la phase opérationnelle.
- Q7 :** Existe-t-il des exigences particulières liées à la détection des fraudes, aux autorisations, etc.?
- R7 :** On s'attend à ce que les exigences standard de l'industrie s'appliquent à la vérification des demandes. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.
- Q8 :** Quel est le nombre de contacts (appels, courriels, clavardages) avec le Centre de contact?
- R8 :** En 2020-2021, on a répondu à environ 113 000 appels de participants. On a répondu à 65 000 appels d'assureurs et 5 000 appels d'employés des ministères partenaires (ACC, FAC et GRC). L'ébauche de la DP fournira des renseignements supplémentaires.
- Q9 :** Quel est le nombre de demandes manuelles par rapport aux demandes électroniques?
- R9 :** Au cours de l'année 2020-2021, environ 7,5 millions de transactions ont été traitées, dont 4,4 millions par voie électronique et 3,1 millions par voie non électronique (manuelle). L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.
- Q10 :** Y a-t-il des exigences en matière d'envoi postal?
- R10 :** Les exigences auront pour but de maximiser l'utilisation de la technologie et de réduire la production de lettres papier. Cependant, il sera nécessaire de poster des lettres. En 2020-2021, environ 200 000 lettres ont été postées. En 2019-2020, le nombre s'élevait à 226 000.
- Q11 :** Y a-t-il une ouverture à la carte d'identité électronique, aux relevés électroniques par rapport aux relevés papier?
- R11 :** Oui, l'objectif de l'approvisionnement sera de réduire le papier et d'utiliser les communications électroniques. L'État est ouvert à l'utilisation de la technologie numérique. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.
- Q12 :** Pour proposer des solutions qui pourraient aider le gouvernement du Canada à mieux suivre et gérer les résultats en matière de santé, les soumissionnaires auraient avantage à fournir des détails sur la façon dont vous recevez actuellement les rapports de l'administrateur, les données qu'ils contiennent et votre processus de réception de ces rapports. Par ailleurs, des renseignements sur la manière dont les données sont analysées et générées pour mesurer les résultats en matière de santé (le cas échéant). Comment le gouvernement envisage-t-il d'utiliser ces données pour soutenir le régime et les membres? (Des renseignements sur les systèmes connexes ou adjacents qui pourraient permettre des intégrations avec les actifs numériques de l'administrateur seraient également utiles.)

R12 : Présentement, les résultats des participants/programmes associés au SFTDSS ne sont analysés que sommairement. Pour cet approvisionnement, on se tournera vers l'industrie afin de trouver des solutions créatives pour aider les ministères à mesurer les résultats de l'état de santé des participants et les résultats se rapportant aux programmes.

Q13 : Quels sont les détails de la gestion des différents types de régimes, les règles de décision standard, les règles de décision avancées pour des régimes particuliers, les règles d'autorisation, les règles de dérogation?

R13 : Les services associés à l'approvisionnement sont répartis en seize programmes, qui ont été décrits dans la lettre d'intérêt publiée sur le site Achats et ventes. Chaque programme a un tableau des couvertures défini qui détaille les couvertures particulières, les exigences d'approbation, les limites financières et les limites de fréquence et de remplacement. L'admissibilité aux protections est déterminée par la législation ministérielle d'ACC, des FAC et de la GRC. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q14 : Quel est le processus d'inscription des membres au régime, l'attribution de leur couverture, les règles pour toute exception particulière aux membres?

R14 : L'admissibilité aux protections est déterminée par la législation ministérielle d'ACC, des FAC et de la GRC. Les renseignements relatifs à l'admissibilité sont transférés électroniquement par chaque ministère aux entrepreneurs.

Q15 : Comment les demandes sont-elles soumises par divers fournisseurs par voie électronique et quel est le format dans lequel elles sont reçues, par exemple l'Association des pharmaciens canadiens, avec leurs versions, ou tout autre format. Il faut également savoir si les demandes sont reçues directement des différents fournisseurs ou au moyen d'un service d'acheminement des demandes.

R15 : Actuellement, les demandes des fournisseurs peuvent être soumises électroniquement par l'intermédiaire :

- des points de vente pour les produits de la pharmacie;
- du réseau de l'Association dentaire canadienne pour les demandes de remboursement de frais dentaires;
- du portail des fournisseurs du SFTDSS pour les autres types de demandes.

Il est prévu que les demandes des fournisseurs soient soumises directement par le fournisseur à l'entrepreneur. Dans certains cas, les fournisseurs achèteront un logiciel acceptable pour soumettre les demandes d'autorisation et les demandes de règlement aux entrepreneurs.

Q16 : Comment les demandes sont-elles soumises manuellement? Sont-elles soumises au moyen d'un portail, d'un courriel ou d'un formulaire électronique?

R16 : À l'heure actuelle, la plupart des demandes de participants soumises manuellement sont acheminées par courrier ordinaire, à l'exception des demandes de remboursement de frais de déplacement à des fins médicales d'ACC, qui peuvent être transmises à l'entrepreneur par voie électronique afin d'être traitées, via le portail client d'ACC. L'État explore actuellement d'autres options qui permettraient aux participants de soumettre leurs demandes par voie électronique. À

l'heure actuelle, les fournisseurs peuvent soumettre les demandes manuellement par courrier ordinaire ou par voie électronique via le portail des fournisseurs du SFTDSS.

Q17 : Quelles sont les validations des demandes, les règles à appliquer et la gestion des exceptions?

R17 : Les tableaux des couvertures et le processus opérationnel décriront les règles de validation des demandes associées à l'admissibilité, aux couvertures, aux limites financières, aux exigences d'approbation, aux limites de fréquence et de remplacement. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q18 : Veuillez fournir des détails sur les demandes de renseignements des membres et les opérations de règlement.

R18 : Au cours de l'année 2020-2021, nous avons répondu à environ 113 000 appels des participants et avons traité 206 000 demandes. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q19 : Quels sont les détails sur la gestion de l'explication des garanties?

R19 : L'entrepreneur sera tenu de produire une déclaration relevé d'explication des garanties ou un relevé de demande de règlement pour toutes les demandes des participants. La déclaration doit être claire et fournir les résultats de la décision concernant la demande. Dans certains cas, des formulaires de demande vierges devront être fournis pour faciliter la présentation de la demande suivante. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q20 : Veuillez fournir le type de règles qui s'appliquent aux régimes, aux fournisseurs et aux membres et des détails sur la manière dont ces règles sont maintenues et gérées.

R20 : Les services associés à l'approvisionnement sont répartis en seize programmes, qui ont été décrits dans la lettre d'intérêt publiée sur le site Achats et ventes. Chaque programme a un tableau des couvertures défini qui détaille les couvertures particulières, les exigences d'approbation, les limites financières et les limites de fréquence et de remplacement. Il existe des formulaires de médicaments sur ordonnance pour les couvertures standard, les produits reliés à autorisation spéciale et les couvertures hors pharmacopée. ACC, les FAC et la GRC fournissent régulièrement à l'entrepreneur des renseignements sur les règles détaillées des prestations pour soins de santé particuliers. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q21 : Le prochain contrat tirera-t-il parti du registre actuel des fournisseurs et de sa gestion?

R21 : L'entrepreneur devra créer un nouveau registre de fournisseurs. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires concernant les exigences d'enregistrement des fournisseurs.

Q22 : Existe-t-il des accords sur les niveaux de service pour le traitement des demandes et les applications?

R22 : Le contrat contiendra des exigences particulières en matière de niveau de service que le soumissionnaire retenu devra respecter. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q23 : Quels sont les volumes pour chaque régime et le nombre de membres par régime pour les médicaments et les soins dentaires, et le nombre de règles par régime?

R23 : Au 31 mars 2021, les participants admissibles étaient environ :

- ACC – 170 000
- FAC – 125 000
- GRC – 20 000

L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q24 : Quel est le nombre de demandes traitées?

R24 : En 2020-2021, environ 206 000 demandes ont été traitées. Il y a eu environ 7,5 millions de transactions associées à ces demandes.

Q25 : Quelle est la période de conservation des documents?

R25 : Il est prévu que le contrat exige la conservation des documents pendant sept ans. L'ébauche de DP fournira des renseignements supplémentaires à ce sujet.

Q26 : Les applications existantes peuvent-elles être exploitées dans le cadre de la construction du SFTDSS? Ces applications seront-elles accessibles au moyen d'interfaces de programmation d'applications ou de services Web?

R26 : L'entrepreneur aura accès aux données pertinentes sur l'admissibilité contenues dans les systèmes d'ACC, des FAC et de la GRC, via les sites Web, ou avec d'autres canaux de transfert de données. L'ébauche de la demande de propositions décrira les exigences des services de portail en ligne que doivent respecter les participants, les fournisseurs de soins de santé et les employés des ministères partenaires. L'entrepreneur aura la responsabilité de fournir tous les systèmes nécessaires pour répondre aux exigences.

Q27 : Quelles sont les exigences en matière de migration des données?

R27 : Messages de services Web avec un schéma défini. D'autres détails seront communiqués dans l'ébauche de DP.

Q28 : Quels sont les rôles et responsabilités entre le fournisseur retenu et ACC?

R28 : ACC fera office de chargé de projet pour le contrat. ACC, les FAC, la GRC et SPAC travailleront avec l'entrepreneur pour gérer le contrat.

Q29 : Quelle est la relation, le cas échéant, entre le SFTDSS et le Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) en ce qui concerne les membres de la GRC et des Forces canadiennes?

R29 : Pour les FAC, il n'y a pas de relation entre le SFTDSS et le RSSFP. Les membres des FAC n'ont pas accès au RSSFP. L'information sur la relation entre le SFTDSS et le RSSFP pour la GRC sera comprise dans l'ébauche de DP.

Q30 : Les employés civils du ministère de la Défense nationale ont-ils droit aux couvertures du SFTDSS ou seulement les membres des Forces canadiennes?

R30 : Non, les employés civils du ministère de la Défense nationale ne sont pas couverts par le SFTDSS. Dans certaines circonstances uniques, sous l'autorité du ministre de la Défense nationale, les Services de santé des Forces canadiennes fournissent des soins à des groupes civils particuliers et, dans ces cas, une certaine couverture peut être réclamée au moyen du SFTDSS.

Q31 : Quels éléments du SFTDSS existant ont été numérisés ou automatisés?

R31 : Les types de demandes suivants ont été automatisés :

- Médicaments sur ordonnance;
- Assurances dentaires;
- Demandes des fournisseurs (autres services de santé); soumises au moyen du portail des fournisseurs.

Q32 : Le cannabis à des fins médicales est-il approuvé pour les membres actifs de la GRC et des Forces armées canadiennes?

R32 : Non, le cannabis à des fins médicales (produit sec, huile ou format comestible) est exclu de la couverture des soins de santé de la GRC et des FAC.

Q33 : Le SFTDSS a-t-il envisagé l'introduction de solutions logicielles d'automatisation des processus robotisés ou de gestion des processus opérationnels dans le cadre de la nouvelle génération de sa solution?

R33 : L'État souhaite tirer parti des technologies actuelles et émergentes, en mettant l'accent sur le numérique de bout en bout. Les soumissionnaires seront encouragés à proposer des solutions pour tirer parti de la technologie.

Q34 : Le SFTDSS publiera-t-il une ébauche de DP avant la publication de la DP définitive?

R34 : Oui, une ébauche de demande de proposition sera publiée avant la DP définitive et l'industrie aura l'occasion de fournir des commentaires.

N° de l'invitation – Sollicitation N°
51019-211004/A
N° de réf. du client – Client Ref. N°
51019-211004

N° de la modif. – Amd. N°
005
N° du dossier – File N°.
STJ-1-44001

ID de l'acheteur – Buyer ID
STJ002
N° CCC/CCC No. – N° VME/FMS N°

Q35 : Est-ce que le volet administratif ou le volet des demandes non médicales du SFTDSS feront l'objet d'une DP en tant que volet dans le cadre d'une DP sur le traitement des demandes?

R35 : Aucune décision n'a été prise à l'heure actuelle concernant l'approche d'approvisionnement pour ces services.

Avertissement

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

Coordonnées de l'autorité contractante

Name : Janine Donovan
Numéro de téléphone : 506-639-0215
Courriel : janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Toutes les autres modalités du document d'invitation à soumissionner demeurent inchangées.